ماذا تعرف عـــن ؟

السعادة المؤسسية
غاية أم وسيلة؟

د. منصور العور

العربي للنشر والتوزيع



ماذا تعرف عن..

السعادة المؤسسية..

غاية أم وسيلة؟

ماذا تعرف عن..
السعادة المؤسسية.. غاية أم وسيلة؟
د. منصور العور

الطبعة الأولى: أكتوبر 2019

رقم الإيداع: 16214/ 2019
الترقيم الدولي: 9789773195137

تصميم الغلاف: د. چورچ لطيف

60 شارع قصر العيني 11451 - - القاهرة
ت 27921943 -27954529 فاكس 27947566
www.alarabipublishing.com.eg



بطاقة فهرسة
العور، منصور
السعادة المؤسسية غاية أم وسيلة/ تأليف منصور العور.
- ط1. - القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2019.
ص؛ سم.
تدمك 9789773195137
1- السعادة
2- علم النفس الإداري
أ- العنوان 171,4

ماذا تعرف عن..

السعادة المؤسسية

غاية أم وسيلة

د. منصور العور



إهداء إلى صانع السعادة

سيدي صاحب السمو

الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

نائب رئيس الدولة ، رئيس مجلس الوزراء ، حاكم دبي

سَلكتُ دَربَكم وتَرسَّمْتُ خُطاكُم

وسِرتُ خلفَكُم واتّبعتُ هُدَاكُم

وتَبنّيتُ فِكرَكُم وتَتبّعتُ مَسعاكُم

وعلى نهجِ كتابِكُم سَطَّرتُ رؤياكُم

في كتابِ عِلمٍ يُنتفعُ به لينالَ رِضاكُم

فَلا عَجَبَ أَنْ أُهديَ الكتابَ إياكُم

فإن لم يُهدَ إليكُم فلا يُهدى لسواكُم

المؤلف

”لديَّ مبدأ ثابت وهو أن كل دقيقة من حياتنا تستحق أن نملأها بإنجاز أو سعادة أو عمل لآخرتنا أو غيره. إذا أردت أن تحقق الإنجازات فاحرص على كل دقيقة من حياتك، استمر بالعمل والتفكير والإبداع والاستمتاع في كل دقيقة، وسترى نتائج ذلك إنجازات على أرض الواقع، كل يوم جديد في حياتنا هو فرصة جديدة لنا، ولا يعرف قيمة الحياة من لا يعرف قيمة الدقائق التي تمر، والساعات التي تمضي، والأيام التي تنقضي“.

"صانع السعادة"

سيدي صاحب السمو/ **محمد بن راشد آل مكتوم**

نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي

"ومضات من فكر"

تقديم

السعادة المؤسسية.. غاية أم وسيلة؟ سؤال لم يتبادر إلى ذهن أحد إلا بعد أن أسس سيدي صاحب السمو الشيخ / محمد بن راشد آل مكتوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي أول وزارة للسعادة.. لا أقول على مستوى الوطن العربي، أو منطقة الشرق الأوسط، ولكن على مستوى العالم بأسره.

وبعد تأسيس هذه الوزارة كان من المتعين على أي باحث يتناول موضوع السعادة المؤسسية أن يمعن النظر في بيان طبيعة هذه السعادة، ليس من قبيل الترف العلمي أو التنظير الفلسفي، ولكن من قبيل السعي نحو الإدراك الحقيقي لطبائع الأشياء، والتعرف على ما

تنطوي عليه من مفاهيم، بما يستهدف وضع البرامج التي تكفل الوصول إلى السعادة المؤسسية وتحقيق أهدافها المرجوة.

على خطى سيدي صاحب السمو شرعت في وضع الإطار العام للكتاب وتحديد خطة البحث. ولا أفشي سراً إذا قلت إنني قمت في البداية بجمع كل ما قاله سيدي صاحب السمو عن تحقيق السعادة داخل المؤسسات، بداية من كتبه التي أصدرها، مروراً بالمحاضرات التي ألقاها، وصولاً إلى ما نُشر من أقوال سموه في كافة وسائل الإعلام المرئية والمسموعة والمقروءة حول السعادة المؤسسية. وقد هالني ما وجدت! فقد وقعت على حصيلة ثرية من المفاهيم والمبادئ، واستقر في يقيني أن سيدي صاحب السمو عندما أسس وزارة السعادة ودعا إلى تبني السعادة داخل المؤسسات لم يكن يسعى إلى مجرد تحقيق قصب السبق بتأسيس هذه الوزارة، ولا مجرد الإعلان عن دعوة المؤسسات إلى العمل على تطبيقها، ولكن ثبت لدي بالدليل القاطع أن السعادة عند

محمد بن راشد بناء متكامل يستند إلى فكر عميق يقوم على ركـائز راسـخة، إلى جانب منهج علمي ترسم ملامحه مبادرات عملية.

بهذا المفهوم وضعت الإطار العام لهذا الكتاب الـذي يتكـون مـن خمسـة فصول، خصصت الفصـلين الأول والثـاني للفكـر، حيـث يتنـاول الفصـل الأول ماهية السعادة المؤسسية وبيان مفهومهـا عنـد أهـم مـن تحـدث عنهـا مـن الفلاسفة سواء منهم من ينتمي إلى الثقافة اليونانيـة القديمـة، أو العربيـة، أو الإسلامية، ويتناول الفصـل الثـاني السـعادة مـن منظـور تحـليلي، بينـت فيـه العلاقـة بـين السـعادة والطاقـة الإيجابيـة مـن ناحيـة والعلاقـة بينهـا وبـين الإنتاجية من ناحيـة أخـرى، ثـم قـدمت بعـد ذلـك تحـليلاً علميـاً للسـعادة والفضائل الأساسية، وهي العدالة والعفة والحكمة والشجاعة.

وقد خصصت الفصول الثلاثة التالية للسعادة كمنهج عمـلي. فتناولـت في الفصل الثالث السعادة في الإطار المؤسسي وأسلوب تحقيقها داخل المؤسسات من خلال التركيز على البيئة المؤسسية والموظف ثم المتعامل.

أما الفصل الرابع فتناولت فيه السعادة عند محمد بن راشد صانع السعادة بين الفكر والمنهج. ثم ختمت الكتاب بالفصل الخامس والأخير بوضع مقياس العور للسعادة المؤسسية ليكون بمثابة مؤشر للسعادة داخل المؤسسة لمن يريد تطبيقها على المستوى المؤسسي.

ومن هذا المنطلق يعتبر هذا الكتاب على خطى صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، صانع السعادة، لا من قبيل اليمن أو التفاؤل فحسب، ولكن أيضاً من قبيل إحقاق الحق ورد الفضل لأهله.

كلي أمل أن يحقق هذا المؤلف الفائدة المنشودة للقارئ الكريم، وأن يسهم في رسم الطريق العلمي والعملي نحو تحقيق السعادة المؤسسية سعياً نحو مزيد من السعادة لوطن سعيد وأمة سعيدة من أجل مستقبل أكثر سعادة.

المؤلف

السعادة المؤسسيّة

تناول الدكتور منصور العور المبادرة التي أطلقها سيدي نائب رئيس الدولة رئيس مجلس الوزراء حاكم دبي، التي تمثّلت في إدخال وزارة السعادة أو وزير السعادة في الهيكل التنظيمي للوزارات المنبثقة من مجلس الوزراء مستهدفاً أن نكون أسعدَ شعب. تلكم الاستراتيجية التي تنطلق منها جهود دولتنا منذ أن أسسها ـ المغفور لهما ـ الشيخ زايد بن سلطان آل نهيان وأخوه الشيخ راشد بن سعيد آل مكتوم، وإخوانهما حكام الإمارات.

كانت السعادة غاية، ولكن لم تؤسس لها مؤسسة أو وزارة، أو يُخصَّصْ لها وزير كما هو الحال اليوم؛ حتى أماطَ الشيخ محمد الستارَ عن مشروع مؤسسي يهدف إلى تأصيل وترسيخ المساعي والنُّظُم والقوانين والإجراءات والأوامر واللوائح؛ لِتُصبح في مخزون

السعادة المؤسسيّة فيتحول "اهتمام الدولة" للمواطن وللمقيم وللزائرـ ولبني البشر جميعاً إلى عملٍ مؤسسي يحققُ الهدفَ المنشود.

"أبو حمدٍ" من الأساتذة القلة الذين يتفاعلون مع مبادرات الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم ابتغاء الغوص في أعماق مبادراته وحصد اللآلئ ما استطاع إلى ذلك سبيلا.. ينتابه فرحٌ وفخر واعتزاز مع كل مبادرة حديثة يطلقها صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم ويكون لها دويٌّ إعلامي باعتبارها مبادرة حديثة غير مسبوقة، الدكتور منصور يستوعب المبادرة وسرعانَ ما ينكَبُّ على دراستها ويبدأ ـ وهو الأستاذ الحاذق ـ يسطر المحاور واحداً تلو الآخر، ويسرد المنهجية سرداً غير مملّ وبأسلوبٍ سهلٍ ممتنع، ثم يضع مؤشراتٍ للأداء؛ كيف لا! وهو أستاذ الجودة في القيادة العامّة لشرطة دبي منذ تأسيسها، وقد تحدّى الشركات وبيوت الخبرة والخبراء الذين كانت الدوائر المنافسة لشرطة دبي تستعين بهم في ميادين سباق الجودة مقابل الملايين من الدراهم؛ في حين لم تقدّم شرطة دبي للدكتور منصور العور إلاّ كلمة" شكراً دكتور

منصور" تأتي منـي هكـذا عبـارة قصـيرة صـادرة بعفويـة الأخ لأخيـه، ولكنّهـا والحق يُقال كانت نابعة من القلب.

المهم في الأمر أنَّ هذا الكتاب لرجل أكاديمي ضليع في الجـودة ومعاييرهـا وثقافتها، والسعادة لا تتحقق إلاّ من خلال تطبيـق مبـادئ " الجـودة " التـي أصبح فيها الدكتور منصور أستاذاً يُشَارُ إليه بالبَنان.

يوم أن أطلـقَ سـيدي صـاحب السـمو الشـيخ محمـد بـن راشـد مبـادرة "السـعادة "تحـدّثت الجرائـد والمجـلات وعلّـق كثـيرون بإيجابيـة عـن هـذه المبادرة، ولكن لم يؤلّف أحدٌ كتاباً كهـذا الكتـاب في "السـعادة المؤسسّـية" إلاّ الدكتور المنصور (التفرّد سمة من سماته، والسبق والإبداع من الخصـال التـي عرفتها فيه منذ أن تعرّفتُ عليه)، وسيجدُ القارئ في كتاب السعادة المؤسسيّة متعةً خاصة إذا كان ممّن تهمهم " السعادة المؤسسيّة" التي إذا مـا تحققـت فإن النجاح المؤكّد سيكون رفيق كل مسؤول وكل موظف وكل فـرد يعمـل في تلك المؤسّسَة.

يقتبس الدكتور منصور من ضياء الفكر الذي يشعُّ من مبادرات الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم، ويحوّل "الفكرة أو المبادرة "إلى كتاب يُدَرَّس، ويتناول الركائز التي تقوم عليها السعادة تناولاً دقيقاً يثير الإعجاب بسَعة علمٍ وإدراك الدكتور لتلك الركائز التي تقوم عليها السعادة المؤسسية.

أَرأيتم هذا التفاعل العلمي والعملي الذي يبديه الدكتور منصور كلما أطلق لنا قائدُ الإبداع الذي لا يبارى الشيخ محمد بن راشد مبادرةً جديدة؟! أنا سعيدٌ لأنني ممّن يستفيدون من رؤية صاحب السمو، وممّن يقرأون مؤلفات الدكتور منصور التي تضع الإطار العلمي لتلك المبادرات من وجهة نظر أستاذٍ أكاديمي إماراتي له باع طويل في التأليف والتعليم والجودة.

الفريق/ ضاحي خلفان تميم

نائب رئيس الشرطة والأمن العام بدبي

رئيس مجلس أمناء جامعة حمدان بن محمد الذكية

الفصل الأول

ماهية السعادة

”نعم، نحن نسعى لإسعاد الناس، وسيظل إسعاد الناس غاية وهدفاً وبرامج عمل حتى يترسخ واقعاً دائماً ومستمراً“.

من كتاب تأملات في السعادة والإيجابية

لسيدي صاحب السمو/ **الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم**

في هذا الفصل

مقدمة

اهتم الإنسان منذ بدء الخليقة بالبحث عن السعادة، والسعي نحو تحقيقها والاستمتاع بها. وكان أول من سعى نحو تحقيق السعادة آدم أبو البشر عليه السلام. وقد أسكنه الله سبحانه وتعالى وزوجه الجنة دون طلب منهما، وبالتالي فقد فتح لهما باب السعادة على مصراعيه بغير كد أو تعب، وأتاح لهما أن يأكلا من أيّ من ثمار شجر الجنة متى أرادا إلا من شجرة واحدة حرمها عليهما. ولكنهما طمعاً في مزيد من السعادة استجابا لوسوسة إبليس وأكلا من الشجرة المحرمة بزعم أنهما إن أكلا من هذه الشجرة فسوف تتحقق لهما السعادة الأبدية لأنها شجرة الخلد وملك لا يبلى، أي أنهما سوف يعيشان في سعادة لا تنقطع، فلا يفوتانها ولا تفوتهما. وكانت

النتيجة أنهما فقدا كل شي، فلا هـما احتفظا بالسـعادة الموهوبـة ولا حصـلا على السعادة الموهومة، وكان عاقبة أمرهما خسراً.

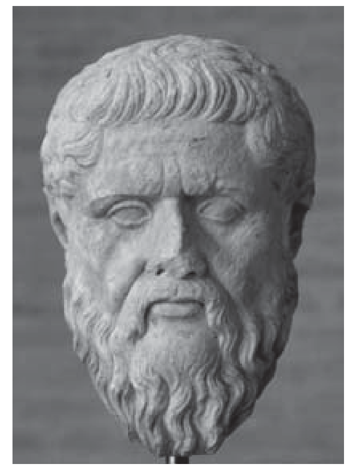
وعلى نفس النهج سار ولدهما قابيل، حيث سعى نحو تحقيـق السـعادة، ولكنه كان سعياً مدفوعاً بالأنانية، ومبطناً بالحقد، ومغلفاً بـالطمع، ومخضـباً بالدماء من أجل أن ينعم بالسعادة ولو على أنقـاض سـعادة الآخـرين، وكـان مستعداً لدفع الثمن، حتى ولو كان حياة أخيه الوحيد.

ففي سبيل تحقيق رغبتـه المحمومـة في الاسـتئثار بالسـعادة بـأي وسـيلة كانت، وبصرف النظر عن مدى مشروعية هذه الوسيلة أقـدم عليهـا وسـولت له نفسه قتل أخيه فقتله. ورغم ذلك، فقد فشل في أن يحقق السـعادة التـي كان يطمـح إليهـا، بـل إنـه جلـب عـلى نفسـه البـؤس والشـقاء فأصبح مـن الخاسرين.

ومنذ ذلك الحين، راح الفلاسفة والعلماء والباحثون يتناولون موضوع السعادة في محاولة لوضع تعريف لها وبيان الشروط التي يتعين توافرها في سبيل الحصول عليها، والاستمتاع بها.

ولعل من أشهر من تناول موضوع السعادة من الأوروبيين الفيلسوف اليوناني القديم أفلاطون ومواطنه الفيلسوف المعروف إبيقور، فضلاً عن العلماء المسلمين، ومن أشهرهم الفارابي وابن رشد. وسوف نتناول آراءهم بالتفصيل المناسب.

أولاً: السعادة عند أفلاطون



أفلاطون 427 - 347 ق.م

ذهب الفيلسوف اليوناني القديم أفلاطون Plato الذي عاش في الفترة (427–347 ق.م.) في أشهر كتبه «الجمهورية» The Republic إلى أن السعادة هي حالة معنوية غير مادية وهي محصلة الحكمة Prudence والعفة Temperance والشجاعة Courage والعدالة Justice، وأنها شيء نهائي وغاية كل الأعمال الممكنة للإنسان.

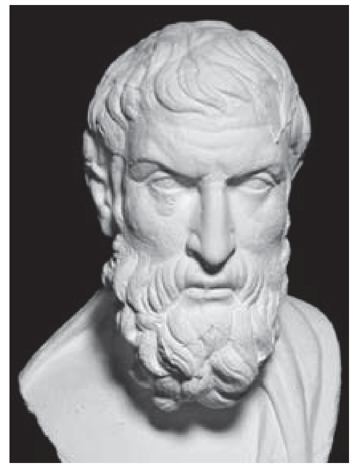
وقد أكد أفلاطون على الجانب الأخلاقي في السعادة، حيث كان يرى أن السعداء الحقيقيين هم أصحاب المبادئ السامية ومن يتمتعون

بالأخلاق الحميدة. كما كان يرى أن حياة الثراء والترف ليست ذات تأثير كبير في تحقيق السعادة.

وقد شايع أفلاطون في مفهوم السعادة الفيلسوفان الأشهران سقراط وأرسطو، حيث اتفقا معه على مضمون السعادة المعنوي وجوهرها الأخلاقي، بحيث لا يوجد بينهم اختلافات تذكر.

ورغم ذلك، فقد أخذ كثيرون على أفلاطون المبالغة في إنكار أثر أسباب الحياة المادية في تحقيق السعادة، والتركيز على الأسباب المعنوية والأخلاقية كمصادر وحيدة للسعادة. وقد استدل هؤلاء على صحة آرائهم بأمثلة من الواقع، حيث تساءل الكثير منهم كيف يمكن أن يكون الفقراء أكثر سعادة من الأثرياء لمجرد أنهم يعتنقون المبادئ السامية، ويتمتعون بالأخلاق الحميدة، رغم أنهم يفتقدون أسباب الحياة المريحة أو المترفة؟!

ثانياً: السعادة عند إبيقور



إبيقور (341 - 270 ق.م.)

كان إبيقـور Epicurus الـذي عـاش في الفترة (341–270 ق.م.) في رؤيته للسعادة على النقيض تماماً مما ذهب إليه أفلاطون. فقد كان يرى أن السعادة هي أمـر مـادي بصفة أساسية، وأن الحياة السعيدة تتمثـل في غياب الألم والمعاناة البدنية. وكان يؤمن أن الهدف من الحياة هو السعادة بعيـداً عـن الألم والخـوف، مـع الاسـتمتاع بمباهج الدنيا بما فيها من الأسباب المادية.

ويتمثـل جـوهر السـعادة عنـد إبيقـور في اللـذة والمتعـة. وبالتـالي فـإن السعداء هم من يعيشون حياة اللذات والمتع المادية المترفة. ولعل هـذا هـو ما حدا بالكثيرين إلى أن يطلقوا على إبيقور فيلسوف اللذة.

وكان أبرز الانتقادات التي وجهت إلى رؤيتـه للسـعادة أن أغلـب اللـذات عادة ما يعقب ممارستها آلام ومعاناة، ومن ثم، فما قيمة السعادة التي يقـع بعدها الإنسان فريسة للألم والخوف والمعاناة، وهو أمر يتناقض مع ما ذهب إليه إبيقور نفسه.

وقد ذهب الإبيقوريون Epicureans وهم أتباع المذهب الإبيقوري Epicureanism إلى أنه وإن كانت اللذة هـي الخـير الأسـمى وأن الألم هـو الشر الأقصى، إلا أن السـعادة تكمـن في الإحسـاس باللـذة، وهـي هدف الإنسان في حياته، وأكـدوا عـلى أن اللـذة كـما تتحقـق بممارسـة الملذات الحسية فهي تتحقق أيضاً بممارسة الفضـيلة، وفعـل الخـيرات. كما ذهبوا إلى أن الأخلاق أساسها اللذة، وهي ليست قاصرة على اللـذة

الجسدية، ولكنها تشمل أيضاً اللـذة العقليـة. وقـد أشـار الإبيقوريـون إلى أن إبيقور عندما كان يتكلم عـن اللـذة كـان يقصـد بهـا اللـذة الحسـية واللـذة المعنوية خلافاً لما شاع عنه لدى الكثير من الباحثين (المعجم الفلسفي، مجمع اللغة العربية، القاهرة، ص2).

ثالثاً: السعادة عند الفارابي



الفارابي (874 - 950 م)

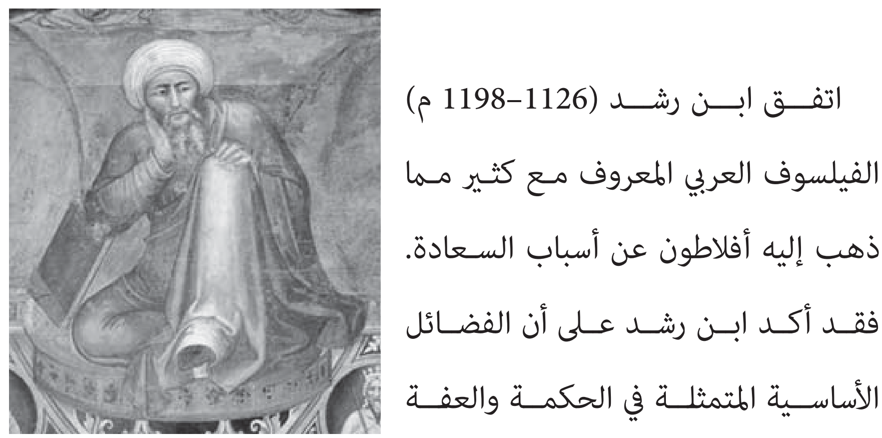
يرى الفارابي (874–950 م) أن السعادة هي «الخير المطلوب لذاته، وليس تطلب أصلاً، ولا في وقت من الأوقات ليُنال بها شيء آخر، وليس وراءها شيء آخر يمكن أن يناله الإنسان أعظم منها». وبهذا التعريف جعل الفارابي السعادة تُطلب لذاتها وليس وراءها شيء آخر تطلب من أجله. كما أن السعادة لديه – مثل أفلاطون – ذات طابع عقلي تأملي بعيداً عن الحس المادي.

وقد تعرض الفارابي لهجوم شديد من الفلاسفة المسلمين الذين جاءوا من بعده أمثال ابن سينا (980-1037م) وابن رشد (1126-

1198م) على اعتبار أنه تأثر بأفلاطون وجعـل السـعادة هـي غايـة الغايـات، وليس وراءها شيء آخر رغم أنه فيلسوف مسلم يعلـم أن سـعادة المسـلم في الدنيا تأتي بعدها غاية أخرى وهي السعادة في الآخرة.

وفي تصوري أن الفارابي وإن كان لم يذكر في تعريف السعادة أن السـعادة في الآخرة يجـب أن تكـون هـي غايـة السـعادة في الـدنيا، إلا أنـه لم ينكرهـا صراحة. ولعل ذلك مرجعـه إلى أنـه لم يكـن يـتكلم في ذلـك الموضـع إلا عـن السعادة في الدنيا.

رابعاً: السعادة عند ابن رشد



ابن رشد (1126 - 1198 م)

اتفــق ابــن رشــد (1126–1198 م) الفيلسوف العربي المعروف مع كثير مـما ذهب إليه أفلاطون عن أسباب السعادة. فقـد أكـد ابـن رشـد عـلى أن الفضـائل الأساسـية المتمثلـة في الحكمـة والعفـة والشجاعة والعدالة هـي المصدر الأسـاسي للسعادة، وأنه لا يُتصور شيوع السعادة في المجتمع في غيـاب أي مـن هـذه الفضائل.

كما أكد ابن رشـد عـلى أن الفضـائل المشـار إليهـا يتعـين توافرهـا مجتمعة لـدى أي جماعـة مـن الـبشر بصرف النظـر عـن حجمهـا أو

عدد أفرادها حتى يمكن أن تحيا في سعادة. وأشار إلى أن أسباب الحياة التـي يوفرها الترف أو الثراء المادي ليس لها قيمة كبيرة في تحقيق السعادة مـا دام الإنسان يملك ما يضمن له توافر الحاجات الأساسية من ملبس ومأكل ومأوى. وقد أكد ابن رشد على أن تحقيق السعادة في الدنيا ما هو إلا وسـيلة لإرضـاء الـلـه سبحانه وتعالى للفوز بالسعادة في الآخرة.

خامساً: نظرة تحليلية

يفسر بعض الباحثين وجود توافق أو شبه اتفاق بين كبار الفلاسفة القدماء أفلاطون وسقراط وأرسطو في بيان مفهوم السعادة وجوهرها على أنه يرجع إلى تجرد هؤلاء الباحثين والتزامهم بالموضوعية من أجل الوصول إلى الحقيقة، الأمر الذي أدى إلى تشابه كبير فيما ذهبوا إليه من أفكار ومفاهيم، وذلك على عكس ما كان عليه الفلاسفة المسلمون، مما أدى إلى قيام بعضهم بتوجيه انتقادات عنيفة إلى البعض الآخر.

والواقع أني لا أتفق مع ما ذهب إليه هؤلاء الباحثون، بل وأختلف معهم جملة وتفصيلاً. فالأمر عندي لا علاقة له البتة بالتفكير الموضوعي أو البحث عن الحقيقة كما زعم هؤلاء، وإنما

كانت هناك أسباب وأسس منطقية لوجود اتفاق أو اختلاف بين بعض الباحثين وبعضهم الآخر.

ولعل أول هذه الأسباب أن أفلاطون وسقراط وأرسطو كانوا أبناء دولة واحدة هي اليونان، وبالتالي فقد وجدت بينهم مساحة كبيرة من التوافق. أما بالنسبة للفلاسفة المسلمين الفارابي وابن سينا وابن رشد، فهم وإن كانوا جميعاً يدينون بالإسلام إلا أنه لم يكن يجمعهم انتماء إلى دولة واحدة. فالفارابي ولد في مدينة فاراب بدولة كازاخستان وتوفي في دمشق، وابن سينا ولد في خراسان بأفغانستان وتوفي في همدان بإيران، أما ابن رشد فولد في قرطبة بالأندلس ومات في مراكش، الأمر الذي يعزز وجود تباين بينهم في وجهات النظر. والأمر الثاني الذي ساعد على وجود توافق بين فلاسفة اليونان أنهم عاشوا في فترة زمنية واحدة تقريباً ويتأكد هذا من خلال إمعان النظر في سني مولدهم ووفاتهم.

فسقراط (469–399 ق.م.) وأفلاطون (427–347 ق.م.) وأرسطو (384–322 ق.م.) كانوا أبناء عصر واحد. بل إنه من الثابت تاريخياً أن سقراط كان أستاذاً لأفلاطون، وأن أرسطو كان تلميذاً لأفلاطون، الأمر الذي يفسر وجود توافق بينهم في الفكر والتنظير. ومما يعزز هذا الاتجاه أن إبيقور (341–270 ق.م.) وإن كان من بني جلدتهم إلا أنه جاء بفكر يخالف ما ذهبوا إليه جميعاً، ذلك أنه لم يعاصر أياً منهم ولم يكن أستاذاً أو تلميذاً لأحدهم، بل إنه ولد بعد وفاة آخرهم وهو أرسطو بحوالي عشرين عاماً.

أما الفلاسفة المسلمون الفارابي (874-950 م) وابن سينا (980–1037 م) وابن رشد (1126–1198 م) فلم يعاصر أحدهم الآخر، ولم يتبادل أحد منهم وجهة نظره مع الآخر، وبالتالي لم تكن هناك فرصة فيما بينهم لتبادل وجهات النظر ومراجعة الرأي والرؤية.

سادساً: مشروعية السعادة

بعد مراجعة كثير مما كتبه كبار الفلاسفة عـن السـعادة أرى أن السـعادة هي حالة ذهنية من السرور تتميز بوجود مشاعر طيبـة وانفعـالات إيجابيـة لدى الإنسان تتراوح من السكينة والرضا إلى الفرحة الغامرة.

وطبقـاً لهـذا التعريـف، فـإن السـعداء هـم مـن يحققـون الإنجـازات، ويشعرون بالأمان، ويتوفر لديهم قـدر معقـول مـن أسـباب الحيـاة الكريمـة، ويعيشون في بيئة متسامحة يعطى فيها كل ذي حق حقه، وتسود بينهم قيم العدالة والمنافسة الشريفة، والعمل بروح الفريق. والسعادة في حد ذاتها هي وسيلة وغاية، بل وغاية الغايات.

فالسعادة هي وسيلة لتوفير حياة أفضل للمجتمع. ذلـك أن إسـعاد أفـراد من المجتمـع يمثلـون أحـد قطاعاتـه إنمـا يسـتهدف إسـعاد المجتمـع بـأسره. فالسعادة هنا وسيلة وغاية.

أما إسعاد المجتمع بأسره فهو غاية تستهدف غاية أخرى يطلق عليها غاية الغايات، والتي تتمثل في إرضاء الـلـه سبحانه وتعالى ليمنّ عـلى مـن أدخلـوا السعادة على الناس في الدنيا بالسعادة في الآخرة.

وفي تصوري أنه لا يختلف اثنان على أن السعادة كغاية يستهدف الإنسان تحقيقها والوصول إليها هي أمر مشروع تماماً وهـدف لا ينكـره أحـد. فمـن حق كل إنسان على وجه الأرض أن يسعى لتحقيـق السـعادة لنفسـه ولغـيره من أفراد المجتمع خاصة إذا كان مسؤولاً عنهم، سواء على المستوى الشخصي كـأفراد أسرتـه وأقاربـه أو عـلى المسـتوى المؤسـسي كـالأفراد المتعـاملين مـع المؤسسة التي ينتمي إليها.

وإذا كانت السعادة كغاية مشروعة محل إجماع عام مـن قبـل الكافـة فإن الوسيلة الموصلة إليها يتعـين أيضـاً أن تحظـى بالمشروعيـة، بمعنـى أن مشروعيـة الغايـة لا تغنـي عـن مشروعيـة الوسـيلة. ذلـك أن مشروعيـة الوسيلة أمر أساسي في جهود السعي نحو تحقيق السـعادة. وتطبيقـاً لهـذا المفهوم، لا يُقبل من إنسان في سبيل تحقيـق السـعادة لأبنائـه أن يسـتولي على أموال الغير أو يختلس من أموال المؤسسـة التـي يعمـل لـديها. وكـذلك فإنـه مـن غـير المقبـول أن يقـوم الموظـف مـثلاً بمخالفـة القـوانين واللـوائح المنظمة للعمل داخل المؤسسـة مـن أجـل إسـعاد المتعـاملين، أو أن يحصـل لنفسه منهم على أموال أو منافع مقابل الإسراع مثلاً في تخلـيص معـاملاتهم تحـت ذريعـة تحقيـق السـعادة للمتعـاملين، وإلا كـان متبنيـاً للأسـلوب الميكافيللي الذي قـال بـه نيقولـو ميكـافيللي Niccolo Machiavelli الـذي عاش في الفترة (1469–1521 م) وهو مُنَظِر وسياسي إيطالي كانت لـه كتـب عديدة أشهرها كتاب «الأمير» The Prince الذي صدر في (1513 م) والـذي

تبنـى فيـه مبـدأ «الغايـة تـبرر الوسـيلة» The end justifies the means بمعنى أنه يحق للإنسان – في سبيل تحقيق غاية مشروعة – أن يتخذ ما يشاء من الوسائل من أجـل الوصـول إليهـا بصرف النظـر عـن مشروعيـة الوسـيلة، فيكفي أن تكون الغاية التي يسعى إليها الإنسان مشروعة لتبرر له اسـتخدام أي وسيلة ولو كانت غير مشروعة، وهو أمر ترفضه كافة الشرائع والقوانين في جميـع المجتمعـات المـتحضرة، ولا يحظـى بـأي قـدر مـن الاعتبـار إلا في المجتمعات الإجرامية التي تعمل في الظلام بعيداً عن يد القانون.

وجدير بالذكر أن من يسعى إلى تحقيق السعادة من خـلال تبنـي وسـيلة غير مشروعة لن يجني من ورائها إلا الحسرة والخسران ويضيع منه كل شيء، فلا هو أبقى على الموجود ولا حصل عـلى المفقـود، وصـدق الإمـام الشـافعي رضي اللـه عنه حين قال:

جمع الحرام على الحلال ليكثره

دخل الحرام على الحلال فبعثره

ولعل ما حدث مع آدم وحواء وقابيل وهابيل والذي استعرضناه في بداية هذا الفصل خير دليل على أن مشروعية الوسيلة الموصلة إلى السعادة أمر حتمي لا يغني عنه أن السعادة في حد ذاتها غاية مشروعة.

سابعاً: السعادة غاية الغايات

• رُويَ عن عمر بن الخطاب رضي اللـه عنه أنه قال: سئل رسول اللـه صلى اللـه عليه وسلم أي الأعمال أفضل قال: «إدخال السرور على مؤمن، أشبعت جوعته، أو كسوت عورته، أو قضيت لـه حاجة» صححه الألباني في «صحيح الترغيب» (الحديث: 954).

• رُويَ عن أنس رضي اللـه عنه أنه قال: قال رسول اللـه صلى اللـه عليه وسلم: «من لقي أخاه المسلم بما يحب ليسره بذلك، سره اللـه جل وعلا يوم القيامة» أخرجه الطبراني في «المعجم الصغير» (الحديث: 147/2).

• رُويَ عن الحسن بن علي رضي اللـه عنهما عن النبي صلى اللـه عليه وسلم قال: «إن من موجبات المغفرة إدخالك السرور على أخيك المسلم» أخرجه الطبراني في «المعجم الكبير» (الحديث: 3 / 2731).

• رُويَ عن ابن عباس رضي الله عنهما أن رسول الله صلى الله عليه وسلم قال: «إن أحب الأعمال إلى الله تعالى بعد الفرائض إدخال السرور على المسلم» أخرجه الطبراني في المعجم الكبير» (الحديث: 11079/11).

• رُويَ عن عائشة رضي الله عنها قالت: قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: «من أدخل على أهل بيت من المسلمين سروراً لم يرضَ الله له ثواباً دون الجنة». أخرجه الطبراني في «المعجم الأوسط» (الحديث: 7515).

الفصل الثاني

السعادة

من منظور تحليلي

”الشكر صفة أصيلة، ووصفة أساسية لتحقيق الرضا والسعادة، بل إن بعض الأبحاث الطبية أشارت إلى علاقة الشكر بتحفيز الطاقة الإيجابية للدماغ، ما يساعد الإنسان على الإبداع وعلى مزيد من الإنجاز، بالإضافة لتأثيرها في قوة مناعة الجسم“.

من كتاب تأملات في السعادة والإيجابية

لسيدي صاحب السمو/ **الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم**

في هذا الفصل

مقدمة

انتهينا في الفصل السابق إلى تعريف السعادة بأنها حالة ذهنية من السرور تتميز بوجود مشاعر طيبة وانفعالات إيجابية لدى الإنسان تتراوح من السكينة والرضا إلى الفرحة الغامرة.

والسؤال الذي يثور في هذا الصدد ماذا بعد السكينة والرضا أو الفرحة الغامرة؟ أو بمعنى آخر هل هناك شيء آخر وراء هذه السعادة أم أن الأمر يقف عند هذا الحد؟ هل يمكن أن نتصور أن هذه السعادة لا يوجد بعدها إلا مجرد راحة البال وحالة الانبساط النفسي والسرور الداخلي؟

أولاً: السعادة والطاقة الإيجابية

مع تسليمنا بأهمية راحة البال وحالة الانبساط النفسي والسرور الـداخلي للإنسان إلا أن للسعادة غاية أسمى من ذلك تنعكس على حركـة الإنسـان في الحياة وأدائه العمل المنوط به ومدى إيجابيته في أي نشاط يقوم به.

والواقـع أن الإيجابيـة Positivity هـي سـلوك نشـط Positive Action يتميز بالإقبال عـلى أداء المهـام، وتحقيـق الإنجـازات، والإقبـال عـلى الحيـاة، والرغبة في مساعدة الآخـرين، والسـعي نحـو النجـاح، فضـلاً عـن تـوفر روح المواجهـة لحـل المشـكلات والتغلـب عليهـا، وتقـديم حلـول أفضـل لتجـاوز المواقف الصعبة.

ونظراً لأن الإيجابية سلوك، والسلوك يقتضي وجود حركة، كان من المتعـين أن يكون لهذه الحركة محفز أو دافع، وهـو مـا يطلـق عليـه الطاقـة المولـدة Generating Energy، أي الطاقة التي تولد هذا السلوك أو الحركة، وهو ما يعرف بالطاقة الإيجابية Positive Energy.

وبالتالي فإن الطاقة الإيجابية هي القوة الدافعة التي تقف وراء الإيجابية وتستهدف تحقيق البناء أو التقدم أو النمو، فهي طاقة محفزة. وانطلاقاً مـن هذا المفهوم، فإن الطاقة الإيجابية تحقق الإيجابية، والتي تـؤدي بـدورها إلى تحقيق السعادة. وفي نفس الوقت، فإن إحساس الإنسان بالسعادة يـؤدي إلى توليد الطاقة الإيجابيـة لديـه، والتـي تـؤدي بـالضرورة إلى تحقيـق الإيجابيـة المتمثلة في الإقبال عـلى الحيـاة، والعمـل والارتقـاء بمسـتوى الأداء، وتحقيـق مزيد من النجاح. ومن ثم، فإننا نؤكد على وجود ارتباط وثيق بـين السـعادة، والطاقة الإيجابية، والإيجابية ويتضح هذا المعنى جلياً في الشكل التالي:



شكل (1)
يوضح العلاقة بين السعادة والطاقة الإيجابية والإيجابية

ثانياً: السعادة والإنتاجية

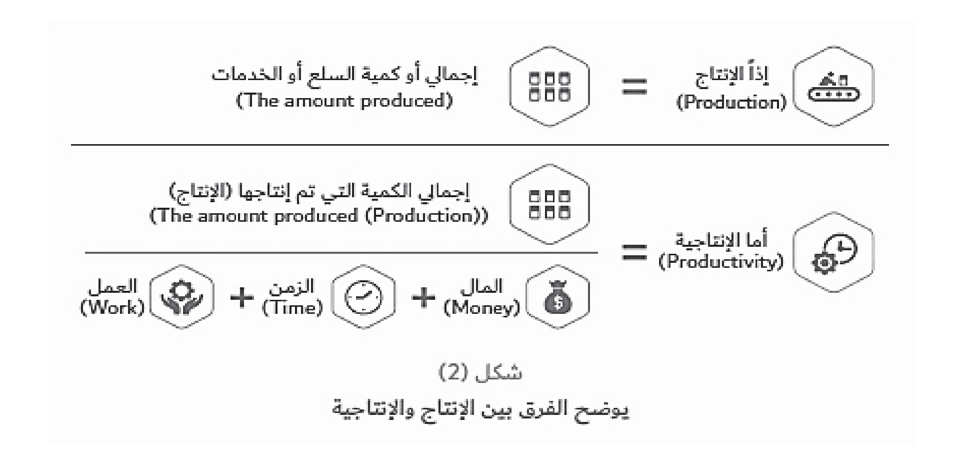
سبق أن بينا أن السعادة لا يتوقف أثرها على مجرد الشعور بالسرور وراحة النفس، ولكن يتعدى ذلك إلى أنها تولد طاقة إيجابية لدى الإنسان تحفزه على السلوك الإيجابي والإقبال على العمل، والحياة بشكل عام، الأمر الذي يؤدي إلى الارتقاء بمستوى الأداء، وتحقيق المزيد من النجاح. ويصدق هذا القول على كل من يتولى أداء مهام معينة لإحدى المؤسسات سواء كانت تابعة للقطاع العام أو الخاص أو كان يعمل لحسابه الشخصي.

وللتعرف على العلاقة بين السعادة والإنتاجية يجب أن نحدد أولاً المقصود من مصطلح الإنتاجية.

يخلط الكثيرون بين مصطلح الإنتاج Production ومصطلح الإنتاجية Productivity، حيث يستخدم كل مصطلح منهما مكان

الآخر دون تفرقة تذكر، وكأنهما يحملان مدلولاً واحداً. فمصطلح الإنتاج يقصد به إجمالي أو كمية ما يقدمه فرد أو مؤسسة أو مجتمع من سلع أو خدمات خلال فترة زمنية معينة، دون أن يؤخذ في الاعتبار أي عوامل أخرى.

أما مصطلح الإنتاجية فيقصد به إجمالي أو كمية ما يقدمه فرد أو مؤسسة أو مجتمع من سلع أو خدمات خلال فترة زمنية معينة بالنسبة لما أنفق عليها من مال وعمل.



شكل (2)
يوضح الفرق بين الإنتاج والإنتاجية

ومما سبق يتبين لنا أن الإنتاج والإنتاجية مصطلحان متشابهان ولكنهما غير متطابقين. فقد يكون الفرد أو المجتمع منتجاً بمعنى أن يكون إنتاجه من السلع أو الخدمات ضخماً، وذلك في حالة إذا ما نظرنا إلى إجمالي أو كمية ما يقدمه من إنتاج. ولكن نفس هذا الفرد أو المجتمع قد نعتبره غير منتج أو ضعيف الإنتاجية إذا قسنا هذا الكم الضخم من الإنتاج بما أنفق عليه من مال ووقت وجهد.

ولإيضاح هذه الصورة على نحو أفضل نضرب مثلاً بأحد الموظفين في إحدى المؤسسات يقوم بإنجاز 10 معاملات في اليوم الواحد، فإننا للوهلة الأولى يمكننا أن نصفه بأنه موظف منتج على اعتبار أنه قادر على إنجاز هذا الكم الكبير من المعاملات.

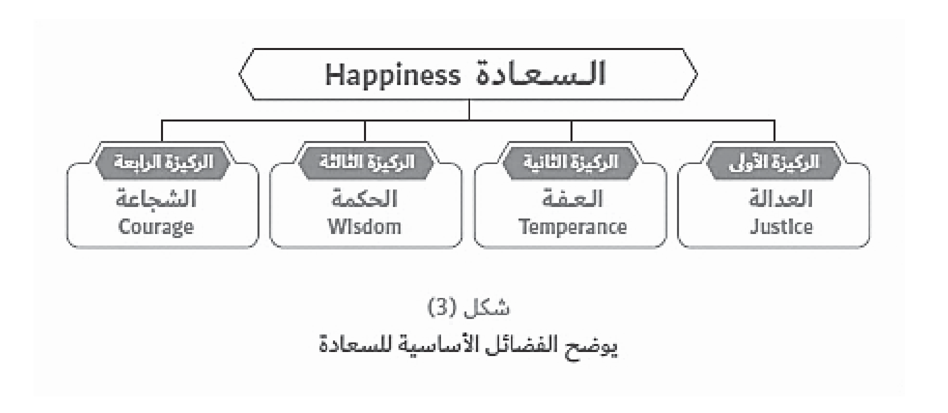
ولكن إذا علمنا أن هذا الموظف يعمل لمدة 7 ساعات يومياً وأن الزمن المناسب لإنجاز المعاملة الواحدة يتراوح بين 15 و 20 دقيقة

على أكثر تقدير، فإننا سوف نعتبر هذا الموظف غير منتج أو ضعيف الإنتاجية على اعتبار أنه ينتج أقل من نصف ما كان يجب عليه أن ينتجه في اليوم الواحد.

واستناداً إلى ذلك، فإنه يجب علينا استخدام الأساليب العلمية في بث الطاقة الإيجابية لدى الموظف حتى تتوفر له الإيجابية أو النشاط والسلوك الإيجابي، والذي يؤدي بدوره إلى تحقيق السعادة له، الأمر الذي سوف يكون له أثره على إنتاجية الموظف، وتميز أدائه، وسرعة إنجازه، مما سيكون له عظيم الأثر على ما يمكن أن يقدمه من إبداع وابتكارات.

ثالثاً: السعادة والفضائل الأساسية

ذهب أغلب الباحثين والفلاسفة إلى أن هناك فضائل أساسية Cardinal Virtues تعد بمثابة ركائز مهمة لا يمكن أن تتحقق السعادة في غيابها، وهي العدالة Justice والعفة Temperance والحكمة Prudence والشجاعة Courage، والتي تمثل البنية الأساسية والملامح الرئيسية التي تشكل البيئة الحاضنة للسعادة، وفيما يلي نستعرض تحليلاً علمياً لهذه الفضائل الأساسية لنقف على مدلولاتها، وما تشتمل عليه من معان.



شكل (3)
يوضح الفضائل الأساسية للسعادة

الركيزة الأولى: العدالة Justice

يقصد بالعدالة بشكل عام إعطاء كل ذي حق حقه، وإلزام كل شخص بالوفاء بواجباته، واحترام حقوق الآخرين، وتمكين الأفراد من القيام بواجباتهم. وينطبق هذا المعنى على أي تجمع من الناس سواء كان أسرة أو مؤسسة أو المجتمع بأسره.

وإذا قمنا بوضع العدالة تحت المجهر وجدنا أنها تنطوي على العديد من الجزيئات، ولا يتحقق وجود هذه العدالة على النحو المرجو إلا إذا توافرت بكل عناصرها مجتمعة. وتتمثل أهم هذه العناصر في المساواة، والإنصاف، والمساءلة، والعدالة العاجلة، وفيما يلي نتناول كلاً منها بالتفصيل المناسب.

1. المساواة Equality

لا يقصد بالمساواة بين أفراد المجتمع أو الأسرة أو المؤسسة التماثل أو التطابق في الحقوق والواجبات. فالمجتمع الإنساني يقوم أساساً على اختلاف المراكز الطبيعية والقانونية بين أعضائه، وبالتالي وجود تباين بين ما لهم من حقوق وما عليهم من واجبات. ولكن المساواة المقصودة هي المساواة القانونية بمعنى أن يحصل كل فرد على حقوقه التي تثبتها له القوانين واللوائح المنظمة، وأن يؤدي ما عليه من واجبات والتزامات طبقاً لهذه القوانين واللوائح.

2. الإنصاف Fairness

يقصد بالإنصاف إتاحة الفرصة لمن يشعر أنه وقع عليه أي ظلم أن يتظلم، بمعنى أن يعبر عن إحساسه بالظلم ويُعلم من حوله والمسؤولين بما وقع عليه من ظلم بغية إعادة الأمور إلى نصابها الصحيح، ورفع ما وقع عليه من ظلم إن وجد.

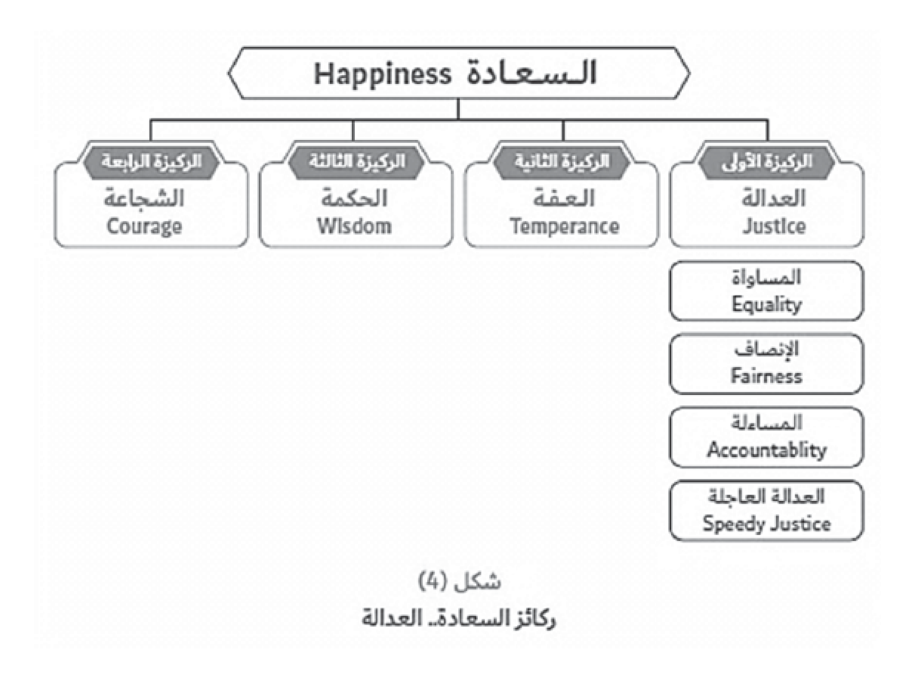
3. المساءلة Accountability

لا يتم معنى العدالة إلا إذا كانت هناك مساءلة لمن يرتكب خطأ أو يقوم بعمل ينطوي على المساس أو الإضرار بحقوق الآخرين، أو يأتي من الأفعال ما يمثل إخلالاً بالواجبات والالتزامات التي يتعين عليه الوفاء بها.

ويتمثل الهدف الأسمى للمساءلة في الحفاظ على حقوق الآخرين وانضباط الجماعة، واحترام أفرادها للقواعد المنظمة، وذلك من خلال العقاب على الإساءة Punishment For Wrongdoing إذا أسفرت المساءلة عن وجود خطأ في جانب من تمت مساءلتهم.

4. العدالة العاجلة Speedy Justice

يقول المثل الإنجليزي الشائع Justice delayed, justice denied ويمكـن أن ننقله إلى العربية ليكون «العدالة المتأخرة عدالة مهدرة». ذلك أن التأخير في إعطاء ذي الحق حقه يفقد العدالة معناها ورونقها بل ويتضاءل أثرهـا في ردع المخالف وإنصاف صاحب الحق.



شكل (4)
ركائز السعادة.. العدالة

النتيجة (1)

إذا غابت العدالة ضاعت السعادة.

النتيجة (2)

لا عدالة إذا أُهدرت المساواة، أو الإنصاف، أو المساءلة، أو العدالة العاجلة.

الركيزة الثانية: العفة Temperance

يقصد بالعفة استقامة القول والفعل، وكبح جماح الـنفس عـن النقـائص، والمبادرة إلى التسامح عن الآخرين، مع الترفع عـن القـيم الفاسـدة، والـتحلي بالمناقب الطيبة.

وبتحليل هذه الركيزة يمكننا القول أنها تنطوي على ثلاثة عنـاصر أساسـية يتمثل أولها في النزاهة، وثانيها في ضبط النفس، وثالثها في التسامح. وفيما يلي نتناول كلاً منها بالتحليل، بما يكشف عن المعنى المقصود ومكوناتها الأساسية.

1. النزاهة Integrity

تتمثل النزاهـة في المقـام الأول فـيما يعـرف بالاسـتقامة Honesty وعـدم الخضوع لإغراءات الفساد Incorruptibility. فكيف يكـون الإنسـان عفيفـاً وهو غير طاهر اليد؟! وهل يمكن أن نتحدث عـن النزاهـة في مجتمـع يسـود فيه الفساد Corruption؟!

ولـيكن معلومـاً لنـا جميعـاً أنـه إذا حضر الفسـاد ذهبـت النزاهـة، وإذا ذهبت النزاهة غابت العفة، وهو أمر واقعي يصدق على كافة أحداث الحياة اليومية.

2. ضبط النفس Self-restrain

يقصد بضبط النفس بداية هو الامتناع عن الانغماس في رغبات وشـهوات الـنفس Indulgence ، فضـلاً عـن الالتـزام بعـدم اللجـوء للعنـف Non-Violence وكبح جماح النفس عـن الإفـراط في الغضـب Excessive anger، بالإضافة إلى الترفع عن الظهـور بمظـاهر الغطرسـة Arrogance، أو التفـاخر Splurging، أو الخيلاء Vanity.

ولا شك أن عدم ضبط النفس سـوف يـؤدي بـالضرورة إلى زيـادة مشـاعر الكراهية والتباغض بين الأفراد، فضلاً عن تنامي الأحقاد بين الجميع، بالإضافة إلى أنه سوف يؤدي إلى إيذاء مشاعر الآخرين.

3. التسامح Tolerance

يقصد بالتسامح المبادرة إلى العفو Forgiveness عمن أخطأ أو أساء بصورة غير متعمدة ولا تنطوي على إهمال جسيم. كما يشير أيضاً إلى القبول بالتعايش السلمي مع من يختلفون معنا في المعتقدات أو الخلفية الثقافية. ذلك أن الاختلاف بين البشر يمثل سنة كونية أراد الله سبحانه وتعالى لها أن تسود في الأرض، حيث يقول عز وجل في كتابه العزيز «وَلَوْ شَاء رَبُّكَ لَجَعَلَ النَّاسَ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلاَ يَزَالُونَ مُخْتَلِفِينَ» (هود: 118). كما يشير التسامح أيضاً إلى أن للآخرين حقوقاً يتعين احترامها وعدم المساس بها، فضلاً عن أنه ينطوي على معاني التواضع Modesty، ولين الجانب Humility والرحمة Mercy.

وقد يلجأ البعض إلى التشكيك في فضيلة العفة بمكوناتها الثلاثة التي عرضنا لها، والمتمثلة في النزاهة وضبط النفس والتسامح باعتبارها ركيزة من ركائز السعادة، بزعم وجود مجتمعات كثيرة وأسر عديدة تفتقد تماماً ركيزة العفة طبقاً للتحليل الذي نتبناه، ورغم ذلك فهم ينعمون بالحياة في أجواء مفعمة بالسعادة والهناء. والواقع أن هذا القول تنقصه الدقة ويعوزه الفهم العميق لواقع الحال. ويكفي في الرد على هذا القول وتأكيد صحة ما ذهبنا إليه من تحليل ما يفاجئنا كل يوم من أخبار حوادث الاعتداء البدني والاغتصاب والانتحار بين أفراد هذه الأسر أو المجتمعات، ويؤكد على أنهم وإن كانوا يرفلون في أجواء من الثراء أوالترف، إلا أنه أمر لا علاقة بينه وبين مفهوم السعادة الحقيقية الذي اعتمدناه في هذا الكتاب.



شكل (5)

ركائز السعادة.. العدالة والعفة

الركيزة الثالثة: الحكمة Prudence

يقصد بالحكمة امتلاك الإنسان للقدرة الذهنية التي تمكنه من التوصل إلى الحقيقة Truth مقترنة بالتقدير الأمثل للمواقف والأحداث، لتحديد ما يجب اتخاذه من إجراءات، وما يصدر عنه من آراء وأحكام.

وفي إطار هذا المفهوم يمكننا أن نحدد العناصر الأساسية للحكمة المتمثلة في الفهم الصحيح، والمعرفة، والحس السليم. وفيما يلي نتناول كلاً منها بالتحليل اللازم.

1. الفهم الصحيح Proper Understanding

يمثل أول مدارج الحكمة الفهم الصحيح للأشخاص People، والمواقف Situations، والأشياء Objects، والعلاقات التي تربط فيما بينها، مع الوضع في الاعتبار المجرى الأمثل للأحداث The optimal course of action.

ومن الواضح أنه لا يمكن تصور توافر الحكمة مع غياب الفهم الصحيح للأمور الذي يمثل الأساس الذي يقوم عليه إصدار الأحكام المناسبة لكل موقف.

2. المعرفة Knowledge

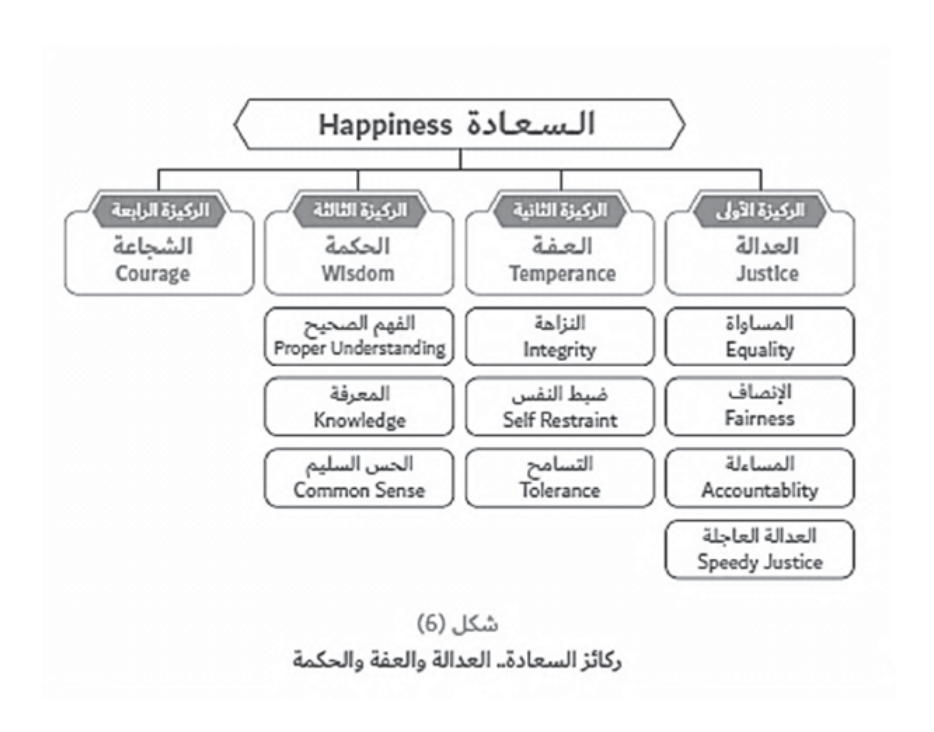
يقصد بالمعرفة القـدرة عـلى تطبيـق واسـتخدام المعلومـات المتاحـة عـلى أكمل وجه، بالإضافة إلى إمكانيـة تحليـل وتفسـير كافـة المعطيـات المحيطـة، والخروج باستنتاجات تمثل حلولاً لما قد يطرأ من أحداث ومواقف، فضلاً عـن القدرة على التوصل إلى توقعات مستقبلية ترتبط بالأحداث القائمة.

ولا شك أن من أهـم متطلبـات الحكمـة تـوافر الخـبرة الكافيـة بمختلـف المواقف والأحداث، وبقدر ثراء الخبرة وعمقها تأتي ثمرة الحكمة يانعة طيبـة. ومـن المؤكـد أن الخـبرة تـرتبط ارتباطـاً وثيقـاً بالكفـاءة والتـي ينظـر إليهـا باعتبارها عنصراً مهماً في القيام بأعمال التقييم.

3. الحس السليم Common Sense

يـرتبط الحـس السـليم بمـا يطلـق عليـه القـدرة عـلى التقـدير الأمثـل Optimum Judgment. ويعـد تـوفر البصـيرة Insight عـنصراً مهـماً فيـه باعتبارها تمثل القدرة على النفاذ إلى حقائق الأشياء والتعـرف عـلى جوهرهـا الذي يصعب التوصل إليه من مجرد النظر إلى المظهر الخارجي.

ومن أهم العناصر التي تضمن عدم التأثير بالسـلب عـلى الحـس السـليم إنما تتمثل في القدرة على السيطرة على ردود الفعل الانفعالية لـدى الإنسـان، بحيث يأتي الحس السليم مجرداً عن الهوى Control of one's emotional reactions.



شكل (6)

ركائز السعادة.. العدالة والعفة والحكمة

وفي هذا الصدد نود أن نلفت الانتباه إلى أن كـلاً مـن الفلاسـفة المسـلمين والغربيين عندما أشاروا إلى الحكمة باعتبارهـا مـن الفضـائل الأساسـية وأحـد الركائز الهامة في وجود السعادة كانوا يقصدون بـذلك السـعادة الحقيقيـة أو السعادة الواعية لا السعادة الطائشة أو السعادة الزائفة التـي تـورد صـاحبها موارد التهلكة كسعادة السكارى أو مدمني المواد المخدرة، أو سعادة المجانين الذين لا يشعرون بما يعانون من نقـص في العقـل أو غيـاب في الـوعي، وهـو شعور كاذب بالسعادة، وهو ما يشير إليه القول المأثور «المجانين في نعيم».

الركيزة الرابعة: الشجاعة Courage

يقصد بالشجاعة القـدرة عـلى المواجهـة في الـدفاع عـن الحـق والتصـدي للباطل، والثبات في مواجهة الأخطـار والأزمـات. ومـن هـذا التعريـف يمكـن القول أن الشجاعة قـد تكـون ماديـة وقـد تكـون أدبيـة. ونتنـاول كـلاً منهـا بالتفصيل المناسب.

1. الشجاعة المادية Physical Courage

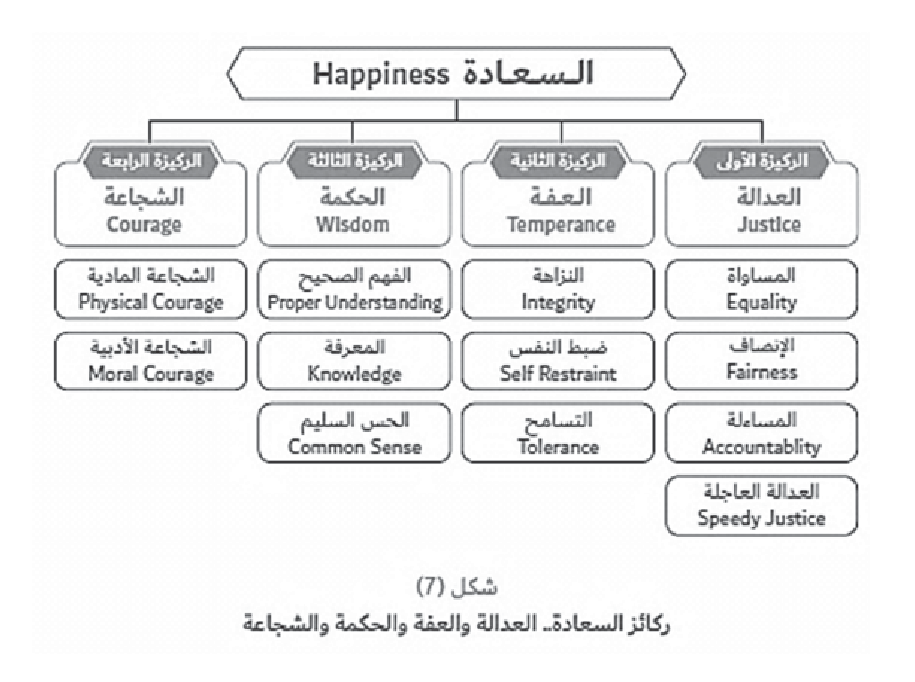
يقصد بها مواجهة شيء ملموس مثل التصدي للاعتداء سواء على النفس أو الغير، أو تحمل الألم البدني Physical Pain، أو الثبات Valour في مواجهة الحزن Agony أو الجلد Fortitude في تحمل الأمراض والشدائد Hardship.

2. الشجاعة الأدبية Moral Courage

يقصد بالشجاعة الأدبية القدرة على الـتصرف بشـكل صـحيح في المواقـف المعنوية الصعبة، والقدرة على تحمل الأخطـاء الشخصـية وعـدم المراوغـة في الاعتراف بالمسؤولية عن التقصير، وعدم إنكار الحقيقـة رغـم مرارتهـا، وعـدم المكابرة في الإقرار بحقوق الآخرين، بصرف النظر عـما يترتـب عـلى ذلـك مـن تداعيات سلبية.

ولنتعـرف عـلى مـدى أهميـة الشـجاعة كركيـزة للسـعادة نتصـور وجـود مجتمع معين أو مؤسسة أو أسرة تعوزها الشجاعة، وكل منهم ينكفـىء عـلى حاله. فليس فيهم من يدافع عن مظلـوم أو يـرد معتـدياً، ولـيس فـيهم مـن يعترف بخطئه أو يقر بحقٍ في رقبته نحو شخص آخـر، والكـل يقـف موقـف المتفرج من شخص يُؤكل حقه أو يُنتهك عرضه، أو يُسلب ماله دون أن يحرك ساكناً.

لا شك أن مجتمعاً كهذا سوف يصول فيه الباطل ويجول، وينزوي فيه الحق صاغراً ترتعد فرائصه من صولة الباطل وبطشه. هل يمكن أن يكون مجتمع كهذا سعيداً؟! هذا المجتمع لا يمكن أن يشهد تنمية أو تقدماً أو ازدهاراً، فالكل خائف يترقب. إنه مجتمع ملعون كما يشير إلى ذلك القول المأثور «لعن الله قوماً ضاع الحق بينهم». ولا مجال فيه للسعادة أبداً، اللهم إلا إذا كان هناك ما يمكن أن نطلق عليه السعادة الخائفة أو السعادة الزائفة.



شكل (7)
ركائز السعادة.. العدالة والعفة والحكمة والشجاعة

الفصل الثالث

السعادة

في الإطار المؤسسي

"أثبتت الدراسات أهمية إسعاد الموظفين، حيث إن زيـادة المشـاعر الإيجابيـة لـدى المـوظفين بنسـبة 10% تـؤدي إلى ارتفـاع انتـاجيتهم بمعدل45%"

"عامل موظفيك كما تحب أن يكونوا مع متعامليك"

من كتاب تأملات في السعادة والإيجابية

لسيدي صاحب السمو/ **الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم**

في هذا الفصل

مقدمة

تمثل السعادة في الإطار المؤسسي أهمية بالغة للأسباب التالية:

1. إن الأخذ بأسباب السعادة داخل المؤسسات إنما يعكس مدى اهتمام الحكومة وكبار العاملين بالدولة بتحقيق السعادة على المستوى الرسمي، فضلاً عن أنه يعبر عن توجه الحكومة الجاد نحو تحقيق السعادة، ويؤكد على أن الأمر يتجاوز مجرد الحملات الإعلامية والدعائية إلى تحقيق المضمون الحقيقي للسعادة.

2. إن تحقيق السعادة في الإطار المؤسسي إنما يعني تحقيق السعادة داخل المجتمع بأسره. ذلك أن تحقيق السعادة داخل المؤسسة سوف يبدأ بالموظف ثم ينعكس أثره على المتعاملين مع

المؤسسة، ثم تمتد آثاره لتظهر على المتعاملين في جميع تعاملاتهم مع مختلف فئات المجتمع سواء مع أفراد أسرهم أو من يعملون معهم.

3. إن تحقيق السعادة داخل المؤسسات سوف يكـون لـه أثـره الواضـح على الارتقاء بمستوى الأداء المؤسسي، الأمر الذي سوف يكون له مردوده عـلى إنتاجية الموظف وإنتاجية المؤسسة بشكل عام.

تعريف

يقصد بالسعادة في الإطار المؤسسي إدخال السرور على الموظفين العـاملين بإحدى المؤسسـات وجمهـور المتعـاملين معهـا، سـواء كانـت هـذه المؤسسـة تنتمي إلى القطاع العام أو الخاص. ولا سبيل إلى تحقيـق السـعادة في الإطـار المؤسسي إلا من خلال التركيز على ثلاثة محاور، يتمثل الأول في بيئـة العمـل، والثاني في الموظف، والثالث في المتعامل. وعلينا أن ندرك أن تحقيق السـعادة على الترتيب السابق يمثل أهمية بالغة، ذلك أن كل محور منها يرتبط بـالآخر ارتباط السبب بالنتيجة.

المحور الأول: بيئة العمل

في سبيل إعداد بيئة العمل لتكون حاضنة إيجابية للسعادة ينبغي التركيـز على عدة مبادرات أساسية يتمثل أهمها فيما يلي:

المبادرة الأولى: إنشاء وحدة تنظيمية متخصصة للسعادة.

المبادرة الثانية: وضع برامج وسياسات السعادة.

المبـادرة الثالثـة: إعـداد مرافـق اسـتقبال المتعـاملين وتجهيـزات تقـديم الخدمة.



المبادرة الأولى:

إنشاء وحدة تنظيمية متخصصة للسعادة

يمثل إنشاء وحـدة تنظيميـة متخصصـة للسـعادة داخـل المؤسسـة حجـر الزاوية نحو تحقيق السـعادة في بيئـة العمـل المؤسـسي تكـون مهمتهـا إدارة السعادة، وتنسـيق كافـة الجهـود التـي تكفـل تحقيـق السـعادة، فضـلاً عـن متابعة العمل مـع المـوظفين والمتعـاملين. ومـن المؤكـد أن تحقيـق السـعادة داخل بيئة العمل أمر ضروري لتحقيق السعادة للموظف، ذلك أنه مـن غـير المتصور وجود موظف سعيد داخل بيئة تفتقر إلى أسباب السعادة.

والواقع أن عدم إنشاء وحـدة متخصصـة للسـعادة يشـير بدايـة إلى عـدم جدية المؤسسة في تحقيق السعادة، أو عـلى أقـل تقـدير أن السـعادة لا تـأتي عـلى رأس أولوياتهـا، أو أنهـا تحتـل مكانـة متواضـعة في قائمـة اهتماماتهـا.

ذلك أن كل وحدة تنظيمية داخل المؤسسة لها مهمة وظيفية محددة، فإذا أضفنا إليها مسؤولية إدارة السعادة كانت لها بمثابة مهمة هامشية، وهو أمر غير مقبول لا يتناسب مع توجه الحكومة من ناحية، ولا يرقى إلى أهمية تحقيق السعادة من ناحية أخرى.

وفي هذا الصدد، يمكننا القول أن الإدارة الوحيدة القائمة بالفعل داخل المؤسسة والتي يمكننا إسناد مهمة تحقيق السعادة إليها هي إدارة خدمة العملاء شريطة أن يجري تعديل آليات عملها وسياساتها بما يتناسب مع المهمة الجديدة، مع ملاحظة ضرورة تغيير اسمها ليتضمن لفظة السعادة كأن تكون مثلاً «إدارة تحقيق السعادة» أو «إدارة السعادة». والواقع أن تغيير اسم الإدارة وإن كان يمثل إجراء شكلياً محضاً إلا أنه ينطوي على أهمية بالغة تستهدف التأكيد على أن السعادة أصبحت المهمة الأساسية للإدارة، مع ترسيخ هذا المعنى لدى الموظفين والمتعاملين.

وفي تصوري أن أهم دليل على ضرورة إنشاء وحدة تنظيمية متخصصة للسعادة داخل المؤسسة هو قيام الدولة باستحداث وزارة للسعادة داخل الحكومة، دون أن يقتصر الأمر على مجرد إسناد مهمة تحقيق السعادة إلى إحدى الوزارات القائمة بالفعل.

المبادرة الثانية:

وضع برامج وسياسات السعادة

من المسلم به أنه لا يمكن تحقيق هدف معين إلا من خلال وضع البرامج والسياسات التي من شأنها تيسير هذا الهدف وتحويله إلى حقيقة على أرض الواقع. ومن ثمَ، فإنه لا يمكن تحقيق السعادة داخل بيئة العمل دون وضع برامج وسياسات علمية وعملية تستهدف تحقيق هذه الغاية.

وتتمثل الخطوة الأولى في هذا الصدد في مراجعة البرامج والسياسات المعمول بها داخل المؤسسة للتأكد من عدم وجود ما يتعارض مع تحقيق السعادة، فإن وجدت أي من هذه البرامج أو السياسات السلبية، يتعين اتخاذ التدابير الفورية نحو إلغائها أو تعديلها بما يتفق مع تحقيق السعادة، وإدخال السرور على الجميع.

ومن أهم الشروط التي يجب أن تتوافر في البرامج والسياسات التي تكفل تحقيق السعادة داخل المؤسسة ما يلي:

1. التأكيد على أن وظيفة المؤسسة هي تحقيق السعادة للجميع ويشمل ذلك بيئة العمل والموظفين والمتعاملين.

2. وضع خطة عملية لأسلوب تحقيق السعادة داخل المؤسسة.

3. ضرورة تضمين البرامج والسياسات المطبقة ما يشجع على الإيجابية والإجادة والابتكار.

4. تطبيق مقياس للسعادة ليكون بمثابة مؤشر للإدارة المسؤولة يبين مدى نجاح المؤسسة في تحقيق السعادة، ويشير إلى مواطن الضعف التي تحتاج إلى اتخاذ إجراءات معينة لتصحيح المسار نحو تحقيق السعادة، مع مراعاة أن يتم تطبيق المقياس بصورة دورية لا تقل عن مرة واحدة كل عام.

المبادرة الثالثة:

إعداد مرافق استقبال المتعاملين وتجهيزات تقديم الخدمة

يمثل إعداد مرافق استقبال المتعاملين وتجهيـزات تقـديم الخدمـة أهميـة كبرى في تحقيق السعادة على اعتبار أنه أول المؤشرات التي تترك انطباعاً لدى المتعامل بأن المؤسسة التي يتعامل معها تولي اهتماماً كبيراً لتحقيق السـعادة له والعمل على راحته. وبالإضافة إلى حسـن ترتيـب المكـان ونظافتـه وطيـب رائحتـه، توجـد بعـض الشروط التـي يتعـين مراعاتهـا في مرافـق اسـتقبال المتعاملين، يتمثل أهمها فيما يلي:

1. يجب إعداد مرافق استقبال المتعامل باعتباره ضيفاً على المؤسسـة لا باعتباره يمثل عبئاً يجب التخلص منه، وينطبق نفس المفهوم على التجهيـزات المتوفرة في مكان الاستقبال.

2. إعداد أماكن ملائمة لاستضافة كبار السن، والنساء وأصحاب الظروف الخاصة.

3. تـوفير المقاعـد المريحـة للمتعـاملين، وخـدمات تصـوير المسـتندات، وكافة المرافق التي يحتاج المتعاملون إلى استخدامها أو الاستفادة منها لإنجـاز معاملاتهم حال وجودهم بالمؤسسة.

4. إتاحة تقديم الخدمة للمتعاملين بمقر إقامتهم - بقدر الإمكان - من خلال توفير خدمة التوصيل حسب طبيعة المعاملة.

المحور الثاني: الموظف

يمثل الموظف أهمية بالغة في تحقيق السعادة باعتباره ممـثلاً للمؤسسـة، ويعد بمثابة الواجهة الأمامية التي تسهم في إدخال السعادة عـلى المتعـاملين، وإشعارهم بـأن المؤسسة حريصة عـلى إنجـاز معـاملاتهم وإدخـال السـعادة عليهم. ولتحقيق هذا الهدف يتعين على المؤسسة تبني عدة مبادرات أهمها:

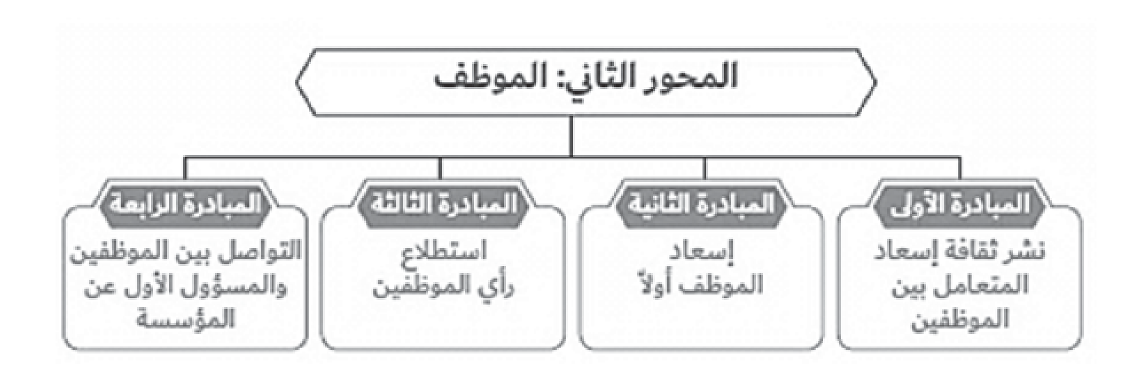
المبادرة الأولى: نشر ثقافة إسعاد المتعامل بين الموظفين.

المبادرة الثانية: إسعاد الموظف أولاً.

المبادرة الثالثة: استطلاع رأي الموظفين.

المبادرة الرابعة: التواصل بين الموظفين والمسؤول الأول عن المؤسسة.

وفيما يلي نتناول كلاً منها بالتفصيل المناسب.


المحور الثاني: الموظف
المبادرة الأولى
نشر ثقافة إسعاد المتعامل بين الموظفين
المبادرة الثانية
إسعاد الموظف أولاً
المبادرة الثالثة
استطلاع رأي الموظفين
المبادرة الرابعة
التواصل بين الموظفين والمسؤول الأول عن المؤسسة

المبادرة الأولى:

نشر ثقافة إسعاد المتعامل بين الموظفين

من الأهمية بمكان أن تقوم المؤسسة بنشر ثقافة إسعاد المتعامل بين الموظفين العاملين لديها لأنهم ببساطة هم المنوط بهم تحقيق سعادة المتعامل. ويمكن تحقيق هذه الغاية من خلال الوسائل التالية:



وتكمن أهمية هذه الوسائل في أنه لا يمكـن أن نتوقـع أن يهـتم الموظـف بإدخال السعادة على المتعامـل إذا لم يكـن لديـه فهـم واضـح واقتنـاع كامـل بمفهوم السعادة المؤسسية، وأنه يلعب دوراً أساسياً في إسعاد المتعامل.

ومن خلال هذه المبادرة يتعين تدريب الموظف على العديد من الأساليب التي من شأنها إدخال السعادة على المتعامل وأهمها:

1. الترحيب بالمتعامل وكأنه المتعامل الوحيد مع المؤسسة.
2. حسن الإنصات للمتعامل.
3. اتباع مبادئ الاحترام واللباقة.
4. المبادرة إلى تقديم العون والمساعدة للمتعامل والتفاني في إسعاده.
5. الإيجابية في تقديم البدائل للمتعامل للوفاء بالخدمة التي يطلبها.

6. بث الإحساس لدى المتعامل بالاهتمام بتخليص معاملته وتحقيق مصلحته وكأن الموظف والمتعامل طرف واحد يسعى لتحقيق نفس الهدف.

7. إشعار المتعامل بأنه "صاحب حق" في الحصول على الخدمة التي حضر من أجلها، وأن الموظف يسعده أن يمكنه من الحصول على حقه.

المبادرة الثانية:

إسعاد الموظف أولاً

تعد هذه المبادرة أمراً غاية في الأهمية لأن الموظف هو المنوط به إدخال السعادة على المتعامل، ولايمكن أن يتسنى له ذلك إلا إذا كان هو سعيداً. فكيف يمكن أن نطالب الموظف بأن يسعد المتعامل إذا لم يكن يشعر بالسعادة، ففاقد الشيء لا يعطيه.

وهناك أمران يمثلان أهمية خاصة للموظف في أدائه لعمله، ومن ثم في إدخال السعادة على المتعامل. أولهما العدالة وثانيهما الاحترام. فلا يمكن أن نتصور أن يقوم الموظف الذي يعاني من الإحساس بالظلم داخل المؤسسة بأداء عمله على أكمل وجه، فما بالك بإدخال السعادة على المتعامل. ذلك أن إقامة العدل من أهم الأسس التي تحدث عنها جميع الفلاسفة كضرورة وأساس لتحقيق السعادة.

وبالإضافة إلى ذلك، فإن شعور الموظف بأنه يحظى بالاحترام الواجب داخل المؤسسة التي يعمل بها أمر مهم في تحقيق السعادة له، ويمكن أن يتحقق ذلك من خلال ما يلي:

1. منح الموظف القدرة على اتخاذ القرار في حدود صلاحياته الوظيفية.

2. بث الثقة لدى الموظف بأنه جدير بالوظيفة التي يشغلها بما لديه من علم وخبرة.

3. إطلاع الموظف على كافة المعلومات المتصلة بوظيفته.

4. توفير المتطلبات التي يحتاجها الموظف لأداء واجباته الوظيفية.

المبادرة الثالثة:

استطلاع رأي الموظفين

يعد استطلاع الرأي من أهم الأدوات التي تمكن المسؤول الأول من التعرف على الحقائق أو الظروف المحيطة بواقعة معينة. ومن ثمَ، فإن استطلاع رأي الموظفين يعد إجراءً ضرورياً للوقوف على كيفية إسعاد الموظف باعتباره هو المستهدف من الجهود التي تبذلها الإدارة لإدخال السرور عليه، ويجب أن يشمل استطلاع الرأي العديد من الجوانب الهامة على النحو التالي:

1. احتياجات الموظف ليشعر بالسعادة.
2. مدى اقتناعه بدوره في إسعاد المتعامل.
3. العلاقة بين إسعاد الموظف وأسلوب أدائه لعمله.
4. المشكلات التي يعاني منها والتي تحول دون شعوره بالسعادة.

5. مقترحات الموظف لإسعاد المتعامل.

6. مدى شعور الموظف بأهميته لدى المؤسسة.

7. رؤية الموظف للارتقاء بمستوى أدائه الوظيفي.

8. مدى شعوره بالأمان الوظيفي.

9. مدى ما لديه من ولاء نحو المؤسسة.

10. علاقته برئيسه المباشر.

11. علاقته بزملائه.

12. مدى رغبته في مواصلة العمل بهذه المؤسسة حتى بلوغ سن التقاعد.

المبادرة الرابعة:

التواصل بين الموظفين والمسؤول الأول

يقصد بالتواصل بين الموظف والمسؤول الأول هو سهولة حدوث الاتصال بينهما، ويشمل ذلك:

1. اللقاءات الدورية والمفاجئة.
2. مدى قدرة الموظف على طلب لقاء المسؤول الأول.
3. المدة الزمنية بين طلب اللقاء والاستجابة له.
4. مدى اتباع المسؤول الأول لسياسة الباب المفتوح.
5. مدى استعداد المسؤول الأول للإنصات إلى الموظف.

6. الفترات الزمنية التي تفصل بين اللقاءات التي تحدث بين الموظف والمسؤول الأول.

7. مدى تشجيع المسؤول الأول للموظف على الاتصال به.

8. مدى إتاحة المسؤول الأول للموظف الفرصة للالتقاء به على انفراد.

9. إحساس الموظف بالطمأنينة لعرض كل ما لديه في حضرة المسؤول الأول.

10. رأي الموظف في مدى إيجابية النتائج المترتبة على لقائه بالمسؤول الأول.

11. مدى ثقة الموظف في المسؤول الأول.

12. شعور الموظف بثقة المسؤول الأول فيه.

المحور الثالث: المتعامل

يتمثل المحور الثالث لتحقيق السعادة في إسعاد المتعامل، ويمكن تحقيـق هذا الهدف من خلال تطبيق ثلاث مبادرات أساسية تتمثل فيما يلي:

المبادرة الأولى: استطلاع رأي المتعامل.

المبادرة الثانية: تعريف المتعامل بحقوقه وواجباته.

المبادرة الثالثة: وجود نظام للاتصال الفوري بين المتعامل والمسؤول الأول.


المحور الثالث: المتعامل
المبادرة الأولى
استطلاع رأي المتعامل.
المبادرة الثانية
تعريف المتعامل بحقوقه وواجباته.
المبادرة الثالثة
وجود نظام للاتصال الفوري بين المتعامل والمسؤول الأول.

المبادرة الأولى:

استطلاع رأي المتعامل

يمثل استطلاع رأي المتعامل الأساس السليم الذي يجب أن تنطلق منه جهود المؤسسة لإسعاده والعمل على راحته على اعتبار أن نتائج استطلاع الرأي هي التي سوف تبين للمؤسسة الأمور التي يتعين الاهتمام بها لإدخال السعادة على المتعامل والذي يمثل الهدف المنشود للسعادة المؤسسية.

ويجب أن يشمل استطلاع رأي المتعامل الجوانب التالية:

1. أسلوب تقديم الخدمة.
2. المشكلات التي تواجه المتعامل في إنجاز المعاملات.
3. سرعة إنجاز المعاملات.

4. ملاءمة المكان المخصص لإنجاز المعاملات.

5. مدى إحساس المتعامل بترحيب الموظفين به.

6. كيفية حل المشكلات التي تواجه المتعامل في إنجاز المعاملات.

7. رؤية المتعامل لتطوير أسلوب إنجاز المعاملات.

8. سهولة الوصول إلى مكان إنجاز المعاملات.

9. إحساس المتعامل بوجود إجراءات معقدة.

10. شعور المتعامل بتكرار الوثائق والمستندات المطلوبة دون داع.

11. إدراك المتعامل أن الموظف على دراية كافية بإنجاز المعاملة.

12. إحساس المتعامل بقدرة الموظف على اتخاذ القرارات الخاصة بإنجاز المعاملة.

المبادرة الثانية:

تعريف المتعامل بحقوقه وواجباته

لا يمكن أن نتصور أن يكون المتعامل سعيداً في ظل تعتيم كامل على حقوقه التي يتمتع بها لدى المؤسسة التي يتعامل معها وما يتحمله من واجبات نحوها. وبالتالي يتعين إتاحة الفرصة للمتعامل للتعرف على حقوقه التي يمكنه الحصول عليها وما عليه من واجبات يتعين الوفاء بها لإنجاز المعاملة وأهمها:

1. تخليص المعاملة خلال مدة زمنية معينة.

2. الحصول على عدد معين من النسخ للمعاملة الواحدة.

3. التمسك بدوره في إنجاز المعاملة إلا إذا تنازل عنه بمحض إرادته.

4. الرسوم والمبالغ المالية التي يتعين عليه سدادها.

5. الوثائق والمستندات المطلوبة ومدة صلاحيتها والجهات المعتمدة لها.

6. الإجراءات التي يتعين على المتعامل اتباعها.

7. التعرف على أسباب عدم إنجاز المعاملة.

8. إمكانية التظلم من عدم إنجاز المعاملة.

9. الجهة التي يتظلم إليها.

10. إجراءات التظلم.

11. مدة الفصل في التظلم.

12. إمكانية إعادة تقديم طلب إنجاز المعاملة.

13. إجراءات إعادة تقديم الطلب وشروطه.

المبادرة الثالثة:

وجود نظام للاتصال الفوري بين المتعامل والمسؤول الأول

يمثل وجود نظام للاتصال الفوري بين المتعامل والمسؤول الأول عن المؤسسة أهمية قصوى في سبيل إسعاد المتعامل. ويقصد بالاتصال الفوري إمكانية إطلاع المسؤول الأول على أية رسالة يبعث بها المتعامل يمكن أن تتضمن تعليقاً أو شكوى أو انتقاداً أو ثناءً أو إشادةً بخصوص إنجاز المعاملات والخدمات التي تقدمها المؤسسة، مع ضرورة توافر ثلاثة شروط أساسية، وإلا فقد النظام فعاليته أو تأثر سلبياً بدرجة كبيرة. وتتمثل هذه الشروط فيما يلي:

الشرط الأول:

أن يكون من الممكن للمسؤول الأول الاطلاع الفوري على رسالة المتعامل فور إرسالها. وقد أصبح هذا الأمر ميسراً في ظل التقدم التكنولوجي الحالي.

الشرط الثاني:

ألا يكون هناك طرف ثالث غير المتعامل والمسؤول الأول تكون مهمته عرض رسالة المتعامل على المسؤول الأول. والهدف من ذلك عدم إتاحة الفرصة لأي إنسان للعبث بالرسالة أو التأثير عليها بأي صورة كانت، حتى يستطيع المسؤول الأول الاطلاع على الرسالة بالصورة التي صدرت عليها عن المتعامل.

الشرط الثالث:

ألا يكون بإمكـان أي إنسـان مهـما كانـت صـفته أو مكانتـه محـو رسـالة المتعامل أو سحبها أو إدخال أي تعديلات عليها سواء بالحذف أو الإضافة، بما في ذلك المتعامل نفسه.

وجدير بالذكر أن جامعة حمدان بن محمد الذكية تطبق في الوقت الحالي نظاماً إلكترونياً يطلق عليه نظام «صوتي» Sawti، حيث يسـمح هـذا النظـام لأي متعامل بتوجيـه أي رسـالة تتضـمن إيجابيـات أو سـلبيات إلى الجامعـة. ويمكن لرئيس الجامعة ولبقية المعنيين الاطلاع عليها على الفور دون أن يكون لأي من المسؤولين إمكانية التأثير عليها بالحـذف أو الإضـافة أو التعـديل أيـاً كان نوع هذا التأثير وأياً كان مبرره.

نتائج الاتصال الفوري:

لا شك أن نظام الاتصال الفوري بين المتعامل والمسؤول الأول عن المؤسسة يسهم بدرجة كبيرة في إدخال السعادة على المتعامل، ذلك أنه سوف يحقق النتائج التالية:

1. سرعة اطلاع المسؤول الأول على رسالة المتعامل والعمل على حل مشكلته أو دعم موقفه، أو على الأقل إرشاده إلى ما يجب عليه أن يفعله.

2. انحسار مشكلات إنجاز المعاملات لأقصى درجة ممكنه، نظراً للتعامل معها بصورة فورية.

3. تفاني الموظف في إسعاد المتعامل لأنه يدرك أن تصرفاته سلبية كانت أم إيجابية سوف تصل على الفور إلى علم المسؤول الأول، الأمر الذي يمكن أن يؤثر عليه وعلى مساره الوظيفي سلباً أو إيجاباً.

4. دعم إحساس المتعامل بأنه محل اهتمام خاص من المؤسسة بما يسهم في إسعاده وإدخال السرور عليه.

5. الارتقاء بمستوى الأداء داخل المؤسسة بما يؤثر بالإيجاب على إنتاجيتها الإجمالية، ومن ثم على تحقيق سعادة المتعاملين.


السعادة في الإطار المؤسسي
المحور الأول
بيئة العمل
المبادرة الأولى
إنشاء وحدة تنظيمية متخصصة للسعادة
المبادرة الثانية
وضع برامج وسياسات السعادة
المبادرة الثالثة
إعداد مرافق استقبال المتعاملين وتجهيزات تقديم الخدمة
المحور الثاني
الموظف
المبادرة الأولى
نشر ثقافة إسعاد المتعامل بين الموظفين
المبادرة الثانية
إسعاد الموظف أولاً
المبادرة الثالثة
استطلاع رأي الموظفين
المبادرة الرابعة
التواصل بين الموظفين والمسؤول الأول
المحور الثالث
المتعامل
المبادرة الأولى
استطلاع رأي المتعامل
المبادرة الثانية
تعريف المتعامل بحقوقه وواجباته
المبادرة الثالثة
وجود نظام للاتصال الفوري بين المتعامل والمسؤول الأول

الفصل الرابع

السعادة

عند محمد بن راشد صانع السعادة

”دائماً انظر لفريق عملك بإيجابيـة، واعمـل عـلى تحقيـق السـعادة لهم، ليحققوا السعادة للمجتمع من حولهم“

من كتاب تأملات في السعادة والإيجابية

لسيدي صاحب السمو/ **الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم**

سيدي

صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم

"صانع السعادة"

هو بحق صانع السعادة لوطنه ولأمته العربيـة، فهـو أول زعـيم عـربي يـدعو أبناء أمته إلى الأخذ بأسباب السعادة...

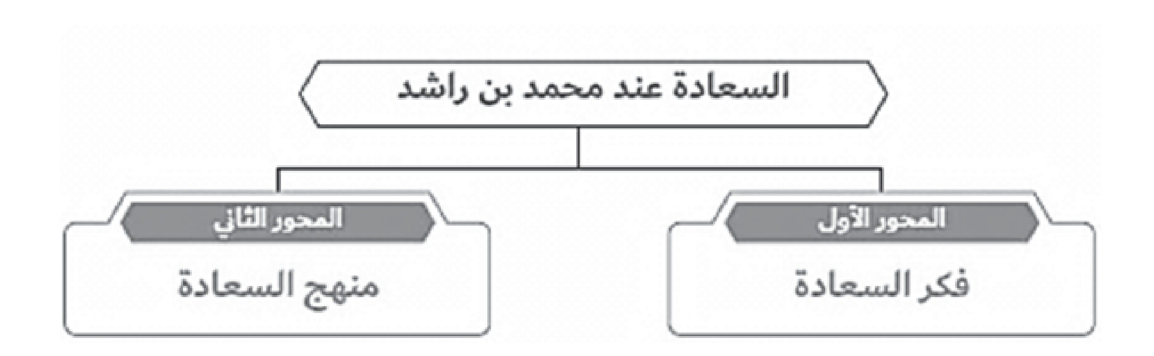
أليس من حق العرب أيضاً أن ينعمـوا بالسـعادة كغـيرهم مـن الأمـم، أم أن التعاسة هي قدرهم المقدور؟! لكأني أسمع صوت الأمة العربية يطبق الآفاق، تسأل زعماءها، أليس من بينكم من يصنع السعادة لنا؟! أليس مـنكم رجـل رشيد؟! فيجيب التاريخ مستدركاً: بلى، ها قد جاءكم الرجل الرشـيد.. فخـذوا عنه، واعملوا، تنعموا بالسعادة.

في هذا الفصل

مقدمة

إن المتأمل لرؤية سيدي صاحب السمو الشيخ محمد بن راشد آل مكتـوم نائب رئيس الدولة، رئيس مجلس الوزراء، حاكم دبي ونظرتـه للسـعادة يجـد أنها تمثل منظومة متكاملة تدور حـول محـورين أساسـيين، يتمثـل أولهـما في الفكر والثاني في المنهج.

وهما محوران يختلف كل منهما عن الآخر بصورة واضحة لا لـبس فيهـا، ولكنه اختلاف تضافر لا تنافر، فكـل مـنهما يكمـل الآخـر ولا غنـى لـه عنـه. فالفكر ولا شك يأتي أولاً ليشكل الأساس المنطقـي للمـنهج الـذي يخـرج مـن رحم الفكر قوياً ثابت الخطى واضح المعالم يعرف من أين يبدأ، وكيف يسير، وماذا يبتغي.


السعادة عند محمد بن راشد
المحور الأول
فكر السعادة
المحور الثاني
منهج السعادة

المحور الأول: فكر السعادة

إذا ألقينا نظرة متعمقة على فكر السعادة عند سيدي صاحب السمو نجد أنه يقوم على أربع ركائز أساسية:

الركيزة الأولى: تحقيق السعادة التزام حكومي

يرى سيدي صاحب السمو أن تحقيق السعادة يمثل التزاماً في رقبة الحكومة ومسؤولية يتعين عليها أن تفي بها، ولن يقوم بها أحد عنها. ويؤكد على هذا المعنى في قوله:

"وظيفة الحكومة هي تحقيق السعادة للمجتمع. نعم، عملنا اليومي هو تحقيق السعادة"

"ومضات من فكر"

ويذهب سيدي صاحب السمو إلى أبعد من التأكيد على أن تحقيق السعادة مجرد وظيفة للحكومة، ولكنه يشير إلى أن كل ما تقوم به الحكومة من أنشطة وما تقدمه من خدمات إنما يستهدف في الأساس إسعاد الناس، حيث يقول سموه:

"ليس هناك أجمل من إدخال السعادة إلى قلوب الناس. هذه غايتنا من تطوير خدماتنا، وعقد المؤتمرات والاطلاع على أفضل الممارسات، نريد إسعاد الناس، ونسأل الله أن يعيننا على ذلك"

"ومضات من فكر"

الركيزة الثانية: شمولية السعادة

إن السعادة في فكر محمد بن راشد كلٌ لا يتجزأ، فهو يشمل كل شيء تقريباً، بمعنى أن تحقيق السعادة يتعين أن يكون شاملاً لكل جوانب الحياة. ولتوضيح هذا المعنى نقول أن الإنسان بالنسبة لإحساسه بالصحة والعافية لا يكفيه حتى يكون سعيداً أن يكون بصره جيداً وسمعه جيداً ويداه وقدماه وأعضاؤه الداخلية مثل القلب والرئة والكلى بصحة جيدة، ولكن يجب ألا يكون هناك ما يعكر سعادة بدنه - إذا صح التعبير- في أي من أعضاء البدن الداخلية أو الخارجية. فلو أن الإنسان صحيح البدن كان يعاني من ألم في أحد أضراسه أو أصابعه لأحال ذلك الألم حياته إلى جحيم، ولفقد كل إحساس بالصحة في بقية أعضاء البدن، بل ولم يعد من الممكن أن نصفه بأنه إنسان سعيد. وبنفس المنطق يمكننا القول إن أي أسرة لا

يمكن أن تشعر بالسعادة، وأحد أفرادها يعاني من مشكلة معينة كأن يكون مريضاً في بدنه أو نفسه، فلا يمكننا أن نقول عن هذه الأسرة إنها سعيدة أو حتى شبه سعيدة.

ويؤكد سيدي صاحب السمو على هذا المعنى عندما يقول:

"عندما تطور الحكومات نفسها وخدماتها لتسهيل حياة الناس، فإنها تحقق لهم الراحة والسعادة....

عندما تخلق الحكومات الفرص لأبناء الوطن، فإنها تحقق لهم السعادة.... عندما تقدم الحكومات أفضل أنظمة التعليم لأبناء الوطن، فإنها تزودهم بأهم أسلحة بناء مستقبلهم ليكونوا سعداء...

عندما تقدم الحكومات رعاية صحية متميزة، فلا شيء أكثر إسعاداً للمريض من الشفاء والراحة...

عندما تطـور الحكومـات البنـى التحتيـة، فإنهـا تخـتصر المسـافات، وتقرب البعيد، وتقلل الأوقات الضائعة من أعـمار النـاس، ولا شـك أن ذلك سيسهم في سـعادتهم وراحـتهم... عنـدما يتحقـق العـدل، ويجـد المظلوم حقـه بسـهولة ويسر، فـإن هـذا يحقـق السـعادة والاطمئنـان للمجتمع بأسره"

"ومضات من فكر"

وفي تقديري أن سيدي صاحب السمو عندما أكد في النص السابق عـلى أن تحقيق السعادة للمجتمع يتعين أن يشمل التعليم والرعاية الصحية والعدالة والبنى التحتية وإتاحة الفرص لأبناء الوطن لم يقصد هذه المجالات أو المرافق على سبيل الحصر أو القصر، ولكنه أراد أن يقول إنـه حتـى يمكننـا القـول إن المجتمع سعيد يتعين على الحكومات أن تيسر للناس سبل الحيـاة الكريمـة في جميع المجالات ومختلف الأنشطة الحياتية.

الركيزة الثالثة: السعادة وسيلة وغاية

يقول سيدي صاحب السمو:

"أسرع وسيلة لتكون سعيداً هي أن تغرس السعادة في نفوس الناس"

"ومضات من فكر"

يتضح من هذا النص أن السعادة في فكر سيدي صاحب السمو هي بالفعل وسيلة وغاية، فهي وسيلة من يريد غرس السعادة في نفوس الناس، وهي في نفس الوقت الغاية التي سوف تتحقق للناس. ويؤكد سيدي صاحب السمو على هذا المعنى عندما يقول:

"مشاعر السعادة ليست عندما تعلق الصور على الجدران أو تـنشر التهاني في الصحف، مشاعر السعادة الحقيقية هي عندما نضع ابتسامة رضا على وجه أم، وعندما نغرس الاطمئنان في نفس طفل يتيم، وعندما يشعر موظف بسيط بالتقدير من كل المجتمع بسبب عمله وخدمته"

"ومضات من فكر"

ويشير سيدي صاحب السمو في هذا النص إلى أن السعادة هي الوسيلة التي يستخدمها الإنسان ليدخل السعادة إلى قلوب الناس، فأي سعادة يشعر بها الإنسان عندما يرى علامات السعادة على وجه

أم، أو في نفس طفل يتيم نتيجة ما قام بـه مـن عمـل. فالسـعادة إذاً – عنـد سيدي صاحب السمو – هي وسيلة وغاية في نفس الوقت.

ويؤكد صاحب السـمو عـلى أن السـعادة هـي وسـيلة وغايـة سـواء عـلى مستوى الفرد أو الأسرة أو الوطن بأسره، حيث يقول:

"أوقات أبنائنا وشـبابنا رصـيد لنـا يمكننـا اسـتخدامه في بنـاء المجـد لوطننا والازدهار لمجتمعنا والسعادة لأسرنا وأجيالنا"

"ومضات من فكر"

الركيزة الرابعة: السعادة مقياس التنمية

يربط سيدي صاحب السمو بين السعادة والتنمية، ويؤكد على أن العمل على دعم التنمية البشرية في المجتمع بصورها المختلفة من تعليم وصحة ورعاية اجتماعية وأنشطة ثقافية يرشح دولة الإمارات أن تكون بين أفضل عشر دول في العالم على مؤشر التنمية. وفي نفس الوقت يتم تقديم الدعم الأسري والمجتمعي بما يمكن الدولة من أن تكون بين أفضل دول العالم في مؤشر السعادة العالمي. وفي هذا المعنى يقول سيدي صاحب السمو:

"لدينا رؤية لمجتمع تزدهر فيه التنمية البشرية بأشكالها كافة من تعليم وصحة ورعاية اجتماعية وأنشطة ثقافية. نريد لدولتنا أن تكون من أفضل 10

دول في العـالم في مـؤشر التنميـة البشريـة. ومـع بنـاء الأسر، وتلاحـم المجتمع، وتقوية الأواصر، نتوقع أن تكـون دولـة الإمـارات مـن أفضـل دول العالم في مؤشر السعادة العالمي"

"ومضات من فكر"

ويـذهب سـيدي صـاحب السـمو إلى أبعـد مـدى في مجـال الـربط بـين السعادة والتنمية تأسيساً على ما قام به الكثير من المؤسسات المعنية بقيـاس مـؤشرات التنميـة في تبنـي مقـاييس السـعادة والـرضى بـين المـوظفين كأحـد المقاييس العالمية للتنمية، حيث يقول:

"اليوم بدأت مؤسسات كثيرة معنية بقياس مؤشرات التنمية تراجع نفسها وتسأل عن مقاييس أكثر واقعية للتنمية، وبعضها بدأ في تبني مقاييس السعادة والرضى بين المواطنين كأحد المقاييس العلمية للتنمية"

"ومضات من فكر"

المحور الثاني: منهج السعادة

يتمثل المحور الثاني في منهج السعادة عند سيدي صاحب السمو في رسم المعالم الأساسية والملامح الرئيسية لتحقيق السعادة سواء على مستوى المؤسسة أو المجتمع بشكل عام. وقد دعا سموه إلى تبني سبع مبادرات تمثل أهمية بالغة في تحقيق السعادة، نتناولها على النحو التالي:

المبادرة الأولى: السعادة قاعدة للسياسات

في هذه المبادرة يدعو سيدي صاحب السمو إلى ضرورة أن تأتي الأفكار والسياسات التي يتبناها المجتمع مستندة إلى تحقيق السعادة، وإلا كان هناك انفصال أو انفصام بين تطلعات المجتمع إلى تحقيق السعادة وبين السياسات التي يتبناها. وبالتالي فإن المجتمع لن يحالفه النجاح أبداً في تحقيق السعادة ما دامت سياساته في واد وآماله في واد آخر. وبالتالي فإن البداية الصحيحة لتحقيق السعادة للمجتمع تتمثل في تبني سياسات من شأنها تحقيق السعادة المنشودة. ويتجلى هذا المعنى فيما قاله صاحب السمو:

”تحقيق السعادة للمجتمع هو قاعدة يمكن أن نبنـي عليهـا الكثـير من الأفكار، ويمكن أن نؤسس عليها الكثير من السياسات“

"ومضات من فكر"

المبادرة الثانية: بث الطاقة الإيجابية

لا شك أن هناك ارتباطاً واضحاً بين الطاقة الإيجابية والسعادة على النحو الذي تناولناه في الفصل الثاني. فوجود الطاقة الإيجابية مدعاة لوجود السعادة والعكس صحيح. ويعد سيدي صاحب السمو أول من لفت الانتباه إلى مدى أهمية الطاقة الإيجابية في الإطار المؤسسي. ويؤكد سموه على أن الإنسان إذا استحضر الطاقة الإيجابية في ذاته أثر ذلك بصورة واضحة على تفاؤله وعلى تفاعله الإيجابي مع الناس وعلى إقباله على الحياة بصورة عامة. فوجود الطاقة الإيجابية لدى الإنسان يعطيه الإحساس بالسعادة والراحة وهي مشاعر تنعكس بالضرورة على وجهه وعلى ابتسامته وعلى روحه، الأمر الذي يعطيه القدرة على مواجهة التحديات والتغلب عليها. وعلى النقيض من ذلك تماماً يكون الشخص الذي يحمل طاقة سلبية، فتراه خائفاً

متردداً تعوزه الثقة بالنفس والإقبال على الحياة. ويؤكد سيدي صاحب السمو على هذا المعنى حيث يقول:

"ابدأ يومك بتفـاؤل وبطاقـة إيجابيـة، وبفكـرة إيجابيـة، وبثقـة في نفسك بأنك تستطيع عمل أي شيء، سيظهر كل ذلك على وجهك وعلى ابتسـامتك وعـلى تفاعلـك مـع النـاس وعـلى تعاملـك مـع التحـديات اليومية. هل تعرفون أن من يحمل طاقة إيجابية يحمل ابتسامة أجمل ووجهاً أجمل وروحاً أجمل، وعلى عكسه من يحمل طاقة سـلبية، تـراه مختبئاً خائفاً من مواجهة التحديات متشائماً من الحياة"

"ومضات من فكر"

كما يؤكد سيدي صاحب السمو على قدرة الطاقة الإيجابية على بث الروح الإيجابية لدى الإنسان وتوليد الإحساس بالسعادة لديه، بحيث تحول الأوقات العصيبة إلى أوقات جميلة حيث يقول:

"الطاقة الإيجابية تحول الأوقات الصعبة لأوقات جميلة، وتحول المصاعب والمشاكل لتحديات يمكن التغلب عليها، وتحول المستحيل إلى مجرد كلمة ووجهة نظر"

"ومضات من فكر"

المبادرة الثالثة: الاهتمام ببيئة المؤسسة

يؤكد سيدي صاحب السمو على ضرورة الاهتمام ببيئة المؤسسة من خلال توفير بيئة سعيدة داخل المؤسسة. ذلك أن هذه البيئة السعيدة سوف يكـون لها أثرها الإيجابي على إنتاجية الموظف، وما يحمله مـن طاقـة إيجابيـة، ومـا يقدمه في عمله من إبداعات. وتتجلى ملامح البيئـة السـعيدة في المؤسسـة في الاهتمام بـالموظف، والسـؤال عنـه، ومشـاركته في المناسـبات الحياتيـة سـواء السعيدة منها أو الحزينة، فضلاً عن ضرورة الاستماع إليه فيما قد يكون لديه من أفكار أو مقترحات أو شكاوى، الأمر الذي يؤدي إلى إدخال السعادة عـلى نفسه. وفي هذا المعنى يقول سموه:

"إنتاجية الموظف السعيد وطاقته وإبداعاته بلا شك أعلى من غيره. ولا بـد مـن تـوفير بيئـة سـعيدة في المؤسسـة. الموظـف يكـون سـعيداً بالاهتمام به، والسؤال عنه، ومشاركته أفراحه وأحزانه، ومساعدته على تحقيق التوازن في حياته، وإضافة المميزات والحـوافز لوظيفتـه، وأهـم من ذلك الاستماع له"

"ومضات من فكر"

المبادرة الرابعة: التركيز على الموظف

يعـد الموظـف مـن المحـاور الأساسـية لتحقيـق السـعادة داخـل وخـارج المؤسسة عـلى التفصيل الـذي تناولنـاه في الفصل الثالـث. ذلـك أنـه سـوف يستقبل أسباب السعادة من بيئة المؤسسة ومـن رئيسـه وزمـلاء العمـل، ثـم يقوم بعد ذلك بتصدير هذه السعادة إلى مختلف فئات المجتمـع مـن خـلال المتعاملين الذين يـترددون عليـه لإنجـاز معـاملاتهم. ويشـير سـيدي صـاحب السمو إلى هذا المعنى حيث يقول:

”وظيفة الحكومة هي تحقيق السعادة للمجتمع. الموظفون هم أيضاً جزء مهم من هذا المجتمع، ولذا لابد من تحقيق السعادة لموظفيك حتى يستطيعوا تحقيق السعادة للمجتمع“

"ومضات من فكر"

ويؤكد سيدي صاحب السمو على ضرورة اهتمام المسؤولين عن العمل بتحقيق السعادة لموظفيهم حيث يقول سموه:

”أتمنى من الأخوة المسؤولين العمل على تحقيق السعادة لموظفيهم فالوظيفة جزء من الحياة، والحياة أثمن من أن نضيعها في التعاسة“

"ومضات من فكر"

المبادرة الخامسة: اهتمام الرئيس بالمرؤوس

تمثل العلاقة بين الرئيس والمرؤوس أهمية بالغة في تحقيق السعادة داخل المؤسسة. فإذا كانت هناك علاقة إيجابية بـين الـرئيس والمـرؤوس مـن خـلال الاتصال بينهما واستماع الرئيس للمرؤوس والتعـرف عـلى مطالبـه ومتطلباتـه كان ذلك أدعى لإدخال السعادة على الموظف. ذلك أن الاستماع إلى المـرؤوس إنما يعبر عما يكنه الرئيس نحو المرؤوس مـن تقـدير واحـترام. ويشـير سـيدي صاحب السمو إلى هذا المعنى عندما يقول:

"القائد الناجح هو الذي يستمع لموظفيه، لأن الاسـتماع تعبـير عـن الاحترام والتقدير ومكانة فريق العمل في نفس القائد"

"ومضات من فكر"

ويؤكد سيدي صاحب السمو على أن عطاء الرئيس للمرؤوس لـه مـردوده الإيجابي على العلاقة القائمة بينهما ومـن ثـم ولاء المـرؤوس للـرئيس وطاعتـه واتباعه، حيث يقول سموه:

"أعطِ المـرؤوس يعطـك، قـدّره يقـدّرك، أحبـه يحبـك، قـوّه يقـوّك، احترمه يحترمك، قده من الأمام يتبعك إلى آخر دنيا التنمية. هل هنـاك أبسط من هذه المعادلة؟"

"ومضات من حكمه"

المبادرة السادسة: إسعاد المتعاملين

يؤكد سيدي صاحب السمو على أن إسعاد المتعاملين وبالتالي إسعاد كافة أفراد المجتمع هو هدف المسؤول الحكومي والغاية التي تحظى لديه بالاهتمام. ومن ثم، فإن استحضار هذه الغاية المتمثلة في إسعاد الناس سيكون لها تأثير إيجابي على الرضى النفسي لدى هذا المسؤول الحكومي. ويقول سموه في هذا المعنى:

"عندما يضع أي مسؤول في ذهنه هذه الغاية، فإن يومه، وقراراته، ومشاريعه، وحتى تفاعله مع الناس، ستكون مختلفة تماماً، حتى مستوى الرضى النفسي لدى المسؤول الحكومي سيكون أفضل

بكثير عندما يعرف أنه سيسهم في سعادة الآلاف من البشر"

"ومضات من فكر"

وإذا كانت وظيفة الحكومة هي إسعاد الناس كـان مـن المتعـين عليهـا أن تقيس مدى نجاحها في تحقيق هذا الهدف من خلال الناس. ذلك أنهـا - وإن كانت سلطة - فهي سلطة لتقديم الخدمات إليهم، وهي قوة لهم لا علـيهم. ويؤكد سيدي صاحب السمو على هذا المعنى بقوله:

"رؤيتنا للحكومة أنها ليست كياناً منفصلاً عن الناس، بـل هـي جـزء مـنهم، وتعمل من أجلهم، وبهم تحقق أهدافها، ومن خلالهم تقيس نجاحها. الحكومة

سلطة، ولكنها سلطة لخدمة الناس وليست سـلطة علـيهم، وهـي قـوة لهم وليست عليهم، ووظيفتها إسعادهم وبناء مستقبل واعد لأبنائهم"

"ومضات من فكر"

وفي رأينا أنه لايمكن للحكومة أن تقيس مدى نجاحها في تحقيـق أهـدافها المتمثلة في إسعاد الناس إلا مـن خـلال اسـتخدام مقـاييس للسـعادة، والتـي تمكنها من تكوين صورة حقيقية عما تقدمه من خدمات بغية التعـرف عـلى ما بها من مواطن القوة ونقاط الضعف مـن أجـل تصـحيح المسـار والارتقـاء بمستوى الأداء.

ومن المؤكد أن إسعاد المتعاملين هو نتاج العمل الذي يقوم به الموظفـون في الحكومة الاتحادية أو الحكومات المحلية وذلك من خلال قيامهم بتبسـيط الإجراءات، وتطوير الخدمات وتكامل السياسات.

ويشير سيدي صاحب السمو إلى هذا المعنى حين يقول:

"أقول لجميع فرق العمل سواء في الحكومة الاتحادية أو الحكومة المحلية: أنتم محرك التنمية والتطوير في دولة الإمارات، وعملكم فريقاً واحداً هو الضمانة الكاملة للوصول للمراكز الأولى عالمياً. تسهيل الإجراءات، وتطوير الخدمات، وتكامل السياسات، ستجعل حياة المواطن أسهل وأفضل وأسعد"

"ومضات من فكر"

وإذا كان إسعاد المتعامل هو الهدف الذي تتطلع الحكومة إلى تحقيقه كان من المنطقي أن يوكل الأمر إلى المتعامل ليحكم على مدى

نجاح الحكومة في إسعاده. ويؤكد سيدي صاحب السمو على هذا المعنى حين يقول:

"المجتمع هو من يحكم على نجاح الحكومة، ورضا الناس وسعادتهم غاية يمكن إدراكها"

"ومضات من حكمة"

ومن المسلم به أنه لا يمكن تمكين المجتمع من الحكم على نجاح الحكومة في إسعاده إلا من خلال استطلاع الرأي باستخدام مقاييس السعادة ذات المرجعية العلمية.

ومن المعروف أن سعادة المتعاملين تتحقق نتيجة الأداء الحكـومي، وكلـما كـان الأداء الحكـومي متطـوراً كـان الأداء متطـوراً، وبالتـالي يكـون إسـعاد المتعاملين بصـورة أفضـل وأرقـى. ويؤكـد سـيدي صـاحب السـمو عـلى هـذا المفهوم بقوله:

"تطوير الأداء الحكومي تطوير للأداء، وهو صـناعة نتاجهـا الـرئيس سعادة الناس وراحتهم ورفاهيتهم"

"ومضات من حكمة"

المبادرة السابعة: تحقيق السعادة دون إبطاء

إذا كانت ملامح السعادة قد باتت واضحة، والمنهج الذي سوف يستخدم في وضعها موضع التنفيذ لم يعد محل شك أو التباس ففيم الانتظار؟!

وإذا كنا قد سلمنا بأن تحقيق السعادة للمجتمع هو مسؤولية الحكومة من خلال الموظف والمتعامل ففيم الانتظار؟!

وإذا كنا قد انتهينا إلى أن المجتمع هو الذي يحكم على مدى نجاح الحكومة في الوفاء بمسؤوليتها في إسعاده ففيم الانتظار؟!

وإذا كانت رؤية سيدي صاحب السمو في السعادة بمحوريها في الفكر والمنهج قد جاءت كفلق الصبح فلا مجال للتسويف أو التأجيل أو الانتظار، فالوقت أثمن من أن نؤجل فيه تحقيق ما لدينا من آمال وتطلعات.

ويؤكد سيدي صاحب السمو على ذلك قائلاً:

"هدفنا تحقيق السعادة لشعبنا، والسعادة شيء غير قابل للتأجيـل، الوقت أثمن من أن نؤجل فيه أحلامنا وتطلعات شعبنا. اضرب كل يـوم تأخير في تعداد شعبك لتعرف كم من السنوات تضيع في التأجيل. لماذا نضيع ملايين الأيام من عمر شعوبنا في التردد والانتظار؟ لماذا نـؤخر رفاهية الشعب وسعادته وراحته؟!"

"ومضات من فكر"

وفي تصوري أن سيدي صاحب السمو - من خلال السطور السابقة - يوجه دعوة صريحة إلى جميع المسؤولين الحكوميين والمؤسسات الحكومية للانطلاق على الفور إلى آفاق أرحب نحو تحقيق السعادة لهذا المجتمع الطيب دون إبطاء أو تأجيل.

وبعد... لقد بيّن سيدي صاحب السمو معالم الطريق إلى السعادة من خلال إلقاء الضوء على فكر السعادة ومنهج السعادة بإيضاح بالغ وتفصيل رائع، ولم يعد هناك من عذر لمعتذر أو من ذريعة لمتذرع يتقاعس عن الأخذ بأسباب السعادة، أو العمل على تحقيقها داخل مؤسسته من أجل المجتمع بأسره.. لقد فتح سيدي صاحب السمو بوابة السعادة على مصراعيها ليصبح الدخول متاحاً للجميع، إلا من أبى...


السعادة عند محمد بن راشد
المحور الأول
فكر السعادة
المحور الثاني
منهج السعادة
الركيزة الأولى
تحقيق السعادة التزام حكومي
الركيزة الثانية
شمولية السعادة
الركيزة الثالثة
السعادة وسيلة وغاية
الركيزة الرابعة
السعادة مقياس التنمية
المبادرة الأولى
السعادة قاعدة للسياسات
المبادرة الثانية
بث الطاقة الإيجابية
المبادرة الثالثة
الاهتمام ببيئة المؤسسة
المبادرة الرابعة
التركيز على الموظف
المبادرة الخامسة
اهتمام الرئيس بالمرؤوس
المبادرة السادسة
إسعاد المتعاملين
المبادرة السابعة
تحقيق السعادة دون إبطاء

الفصل الخامس

مؤشر العور

للسعادة المؤسسية

"السـعداء ينتجـون أكـثر.. ويعيشـون أطـول.. ويقـودون تنميـة اقتصادية بشكل أفضل وفق دراسات عدَّة"

من كتاب تأملات في السعادة والإيجابية

لسيدي صاحب السمو/ **الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم**

في هذا الفصل

تعريف بالمؤشر

تهتم المؤسسات بقياس مستوى أدائها في تحقيق السعادة في المجتمع، وذلك من خلال بيئة العمل لديها والموظفين العاملين بها والمتعاملين الذين يترددون عليها ليستفيدوا مما تقدمه من خدمات.

وقد قمنا بوضع هذا المؤشر لمساعدة المؤسسات على تحقيق هذه الغاية النبيلة بحيث يتيسر لها قياس مستوى أدائها في تحقيق السعادة الذي يمكن أن توفره بيئة العمل لديها، ومدى إحساس موظفيها بالسعادة، ومدى تأثير ذلك على المتعاملين معها وإحساسهم بالسعادة.

- يتكون المؤشر من 100 سؤال.

- يستهدف المؤشر قياس مستوى أداء المؤسسة في تحقيق السعادة المؤسسية.

- يمكن الاستفادة من هذا المؤشر من خلال تطبيقه على موظفي المؤسسة الذين يقومون بتقديم الخدمة إلى جمهور المتعاملين معها، بالإضافة إلى المشرفين عليهم ورؤسائهم المباشرين، فضلاً عن جميع المسؤولين عن خدمة المتعاملين.

- يجب التنبيه على جميع القائمين بالإجابة على أسئلة هذا المؤشر بضرورة التزام الأمانة والدقة والحيدة في تقديم الإجابات، وإلا جاءت النتيجة مضللة، وغير معبرة عن واقع الحال وليس لها أي تأثير، اللهم إلا خداع الذات، وخداع الآخرين.

درجات المؤشر

يبلغ مجموع درجات هذا المؤشر (500) درجة موزعة على النحو التالي:

دائماً أو نعم	=	5
غالباً	=	4
أحياناً	=	3
نادراً	=	2
لا	=	صفر

السؤال التأهيلي

هل تسعى المؤسسة التي تعتزم تطبيق هذا المؤشر عليها إلى تحقيق السعادة لجمهور المتعاملين معها؟



ملحوظة

إذا كانت الإجابة لا فلا تستمر في الإجابة على أسئلة المؤشر لأن أداء المؤسسة لتحقيق السعادة للمتعاملين معها غير مؤهل للقياس.

1. هــل أنشــأت المؤسســة وحــدة تنظيميــة متخصصــة لإدارة الســعادة المؤسسية؟



2. هــل تهــتم الإدارة العليــا بالمؤسســة ببــث الطاقــة الإيجابيــة لــدى الموظفين؟



3. هل تعمل الإدارة العليا بالمؤسسة على تحقيق المساواة القانونية بين الموظفين؟



4. هـل تهـتم الإدارة العليـا بالمؤسسـة برفـع الظلـم عـن المـتظلم مـن الموظفين مهما تدنت درجته الوظيفية؟



5. هل تصر المؤسسة على إلزام كبار المسؤولين بها بأداء ما علـيهم مـن حقوق نحو صغار الموظفين؟



6. هل تُخضع المؤسسـة جميـع المسـؤولين بهـا للمسـاءلة القانونيـة إذا ظهر ما يدعو لذلك؟



7. هل تعتقد أن جميع المسؤولين بالمؤسسة يتميزون بالنزاهة وطهارة اليد؟



8. هل تعتقد أن المسؤولين بالمؤسسة يتحلون بالانضباط السلوكي والالتزام الخلقي القويم في التعامل مع الموظفين والموظفات مهما تدنت مكانتهم على السلم الوظيفي؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً لا

9. هل تعتقد أن كبار المسـؤولين بالمؤسسـة يتميـزون في تعـاملهم مـع باقي الموظفين بالتواضع الواجب بعيداً عن الكبر أو الغطرسة؟



10. هل تعتقد أن الإدارة العليا تهتم بعقد مصالحة بين المتشـاحنين مـن موظفيها وإصلاح ذات البين؟



11. هل تعتقد أن روح التسامح تسود بين جميع العاملين بالمؤسسة؟



12. هل تعتقـد أن الإدارة العليـا تسـعى إلى حـل مشـكلات العمـل مـن جذورها دون الاكتفاء بالحلول الشكلية؟

دائماً | غالباً | أحياناً | نادراً | لا

13. هل تعتقد أن الإدارة العليا تهتم بإدارة المعرفة داخل المؤسسة؟



14. هل تعتقد أن كبار المسؤولين بالمؤسسة قادرون على ضبط انفعالاتهم العنيفة في التعامل مع الموظفين؟



15. هل تعتقد أن كبار المسؤولين يتميزون بالقدرة على حسن تقدير الأمور وإصدار الأحكام المناسبة في مختلف المواقف؟



16. هل تعتقد أن الموظفين لديهم الشجاعة للدفاع عن زميل لهم صاحب حق في مواجهة الإدارة العليا؟

دائماً غالباً أحياناً نادراً لا

17. هل تعتقد أن المسؤولين بالمؤسسة يتحلون بشجاعة الاعتراف بالخطأ عن سياسات خاطئة سبق أن تبنوها؟



18. هل تعتقد أن المسؤولين بالمؤسسة يتحلون بشـجاعة الاعتـذار لأحـد صغار الموظفين إذا أخطأوا في حقه؟



19. هــل تعتقــد أن المســؤولين بالمؤسســة لــديهم الشــجاعة للاعــتراف بتقصيرهم في أداء واجباتهم الوظيفية؟



20. هــل تقــوم المؤسســة بتخصــيص مكــان لاســتقبال النســاء لتخلــيص معاملاتهن؟



21. هل تعتقـد أن موقـف الإدارة العليـا مـن المـوظفين وإقامـة العـدل بينهم لا يتأثر أبداً بانتماءاتهم العائلية؟



22. هل تقبل الإدارة العليا من الموظفين توجيه مالـديهم مـن انتقـادات إليها فيما يتعلق بأدائها؟



23. هل تشجع الإدارة العليا الموظفين على انتقاد أدائها؟



24. هل تقوم الإدارة العليا باستطلاع رأي الموظفين قبل إحداث تغييرات أساسية في أسلوب أداء العمل؟



25. هل تستجيب المؤسسة لطلب المتعامل العادي إذا طلب مقابلة المسؤول الأول لأمر ما؟



26. هل تعتقد أن إجراءات إنجاز المعاملات داخل المؤسسة تكفي لخدمة المتعاملين دون الحاجة لطلب وساطة؟



27. هل تعتقد أن الإدارة العليا ترفض الوساطة لإعطـاء بعـض المـوظفين مميزات تتجاوز حقوقهم القانونية؟



28. هل تتبنـى المؤسسـة نظامـاً لتحفيـز المـوظفين المتميـزين في إسـعاد المتعاملين؟



29. هل تقوم المؤسسة باتخاذ الإجراءات اللازمة لمساءلة الموظفين الذين لا يبدون اهتماماً بإسعاد المتعاملين؟



30. هل تقوم المؤسسة بالنظر في الاستغناء عن خدمات أحد الموظفين إذا ما عُرف عنه عدم الاهتمام بإسعاد المتعاملين؟



31. هل تحـرص المؤسسـة عـلى مراجعـة الـبرامج والسياسـات الموجـودة لـديها للتأكـد مـن عـدم احتوائهـا عـلى مـا يتعـارض مـع تحقيـق السـعادة المؤسسية؟



32. هل تؤكد جميع الـبرامج والسياسـات عـلى أن هـدف المؤسسـة هـو تحقيق السعادة لجمهور المتعاملين معها؟

دائماً | غالباً | أحياناً | نادراً | لا

33. هل تشجع البرامج والسياسات على الابتكار؟



34. هل تتبنى المؤسسة خطة معينة لتحقيق السعادة المؤسسية؟

دائماً | غالباً | أحياناً | نادراً | لا

35. هل تقوم المؤسسة بقياس السعادة المؤسسية؟

دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا

36. هل يجري استقبال المتعاملين باعتبارهم ضيوفاً على المؤسسة؟

دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا

37. هل يتم تمييز كبار السن في المعاملة، مثل تخصيص أماكن خاصة لاستضافتهم؟



38. هل يتم تمييز أصحاب الظروف الخاصة في التعامل معهم؟

دائماً | غالباً | أحياناً | نادراً | لا

39. هل يتم توفير الخدمات المساعدة التي يحتاجها المتعاملون مثل خدمة تصوير المستندات؟



40. هل تقوم المؤسسة بتقديم خدماتها إلى المتعاملين بقدر الإمكان بمحال إقامتهم؟



41. هل تقوم المؤسسة بنشر ثقافة إسعاد المتعاملين بين الموظفين؟

دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا

42. هل يقوم موظفو المؤسسة بالتفاني في إسعاد المتعاملين؟

دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا

43. هل تعتقد أن المـوظفين يشـعرون أنهـم مـن سـعداء الحـظ بسـبب عملهم بهذه المؤسسة؟



44. هل تهتم المؤسسة بإسعاد موظفيها ليتمكنوا من إسعاد المتعاملين؟



45. هل يشعر الموظفون أن المؤسسة تتعامل معهم بالعدل؟

دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا

46. هل يحظى الموظف بالاحترام من كبار المسؤولين بالمؤسسة؟

دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	لا

47. هـل يملـك الموظـف سـلطة اتخـاذ القـرار في حـدود مسـؤولياته وصلاحياته الوظيفية؟



48. هل تهتم المؤسسة بتحقيق الاستقرار الوظيفي لموظفيها؟



49. هل يتم توفير كافة المتطلبات التي يحتاجها الموظف لأداء واجباته الوظيفية؟



50. هل تتبنى المؤسسة مبدأ الشفافية ويتم إطلاع الموظف على كافة المعلومات المتصلة بواجبات وظيفته؟



51. هل تقوم المؤسسة باستطلاع رأي الموظف حتى تتحقق له السعادة المؤسسية؟



52. هل الموظف لديه اقتناع كامل بأنه يمارس دوراً هاماً في إسعاد المتعامل؟



53. هل يمكن أن يتدخل كبار المسؤولين بالمؤسسة لمساعدة الموظف على حل بعض مشكلاته الشخصية إذا لجأ إليهم في ذلك؟



54. هل يتم تشجيع الموظف على تقديم مقترحاته لإسعاد المتعامل؟



55. هل تقوم المؤسسة بمحاولة إقناع الموظف بالحسنى بأسباب عدم تمكنها من توفير كافة متطلباته؟



56. هل تحرص المؤسسة على إشعار الموظف بأنه شخصية مهمة لديها، وله دور أساسي في أداء رسالتها؟



57. هل يتم استطلاع رأي الموظف عما يحتاجه من تدريب لصقل مهاراته والارتقاء بمستوى أدائه الوظيفي؟



58. هل تعتقد أن علاقة جميع الموظفين برؤسائهم المباشرين إيجابية؟



59. هـل تقـوم المؤسسـة بمشـاركة المـوظفين في مناسـباتهم الاجتماعيـة، كالتهنئة بأعياد ميلادهم، أو مناسبات زواجهم، أو عندما يرزقـون بمواليـد، أو في حالات المرض أو الوفاة؟



60. هل تسود روح الود بين الموظفين وزملائهم؟



61. هل تعتقد أن الموظفين يعملون بروح الفريق؟



62. هل تعتقد أن الموظفين يشعرون بالأمان الوظيفي؟



63. هل يشعر الموظفون بالولاء المؤسسي نحو المؤسسة التي ينتمون إليها؟



64. هل ترى أن الموظفين لديهم الرغبة في مواصلة العمل بالمؤسسة حتى بلوغ سن التقاعد؟



65. هل يعتقد الموظفـون أن كبـار مسـؤوليهم قـد وصـلوا إلى مناصـبهم بسبب جدارتهم بهذه المناصب واستحقاقهم لها؟



66. هل يستجيب المسؤول الأول لمقابلة الموظف إذا طلب ذلك حتى إذا لم يفصح مسبقاً عن سبب طلب اللقاء؟



67. هل يستجيب المسؤول الأول لطلب لقاء الموظف في أسرع وقت ممكن إلا إذا وُجد ما يمنع ذلك؟



68. هل يهتم المسؤول الأول بعقد لقاءات دورية على فترات متقاربة مع الموظفين؟



69. هل يشجع المسؤول الأول الموظفين على اللجوء إليه إذا لم يكن لقاؤهم مع مسؤوليهم المباشرين مجدياً؟



70. هل ترى أن المسؤول الأول يحسن استقبال الموظف الشاكي ويجيد الإصغاء إليه؟



71. هل يرى الموظفون أن لقاءهم بالمسؤول الأول له نتائج إيجابية؟



72. هل تعتقد أن الموظفين يشعرون بالثقة في المسؤول الأول والاطمئنان إليه؟



73. هل تعتقد أن الموظفين يرون أن المسؤول الأول يبادلهم مشاعر الثقة والاطمئنان؟



74. هل تقوم المؤسسة باستطلاع رأي المتعاملين معها عن الخدمة المقدمة إليهم؟

دائماً | غالباً | أحياناً | نادراً | لا

75. هل يبث كبار المسؤولين بالمؤسسة الثقة لـدى الموظـف بأنـه جـدير بالوظيفة التي يشغلها بما لديه من علم وخبرة؟



76. هل تشجع المؤسسـة المتعـاملين معهـا عـلى التقـدم بمـا لـديهم مـن شكاوى بشأن الخدمة المقدمة إليهم؟



77. هل تسأل المؤسسة المتعاملين معها عن مدى رضائهم عن سرعة إنجاز المعاملات؟



78. هل تسأل المؤسسة المتعاملين معها عن مدى ملاءمة أماكن استقبالهم لتقديم الخدمة؟



79. هل تسأل المؤسسة المتعاملين معها عن مدى رضائهم عن حسن استقبالهم والترحيب بهم عند إنجاز معاملاتهم؟



80. هل تسأل المؤسسة المتعاملين معها عن مدى رضائهم عن أسلوب معالجتها للشكاوى التي يقدمونها إليها؟



81. هل تسأل المؤسسة المتعاملين معها عن آرائهم في سهولة الوصول إلى مكان إنجاز المعاملات؟



82. هل تسأل المؤسسة المتعاملين معها عن مدى رضائهم عن أسلوب الموظفين في إنجاز المعاملة؟



83. هل تسأل المؤسسة المتعاملين معها عن رأيهم في قدرة الموظفين على اتخاذ القرارات الخاصة بإنجاز معاملاتهم؟



84. هل تسأل المؤسسة المتعاملين معها عن مدى رضائهم عن سهولة إجراءات إنجاز المعاملة؟



85. هل تعلن المؤسسة عن حقوق المتعامل وواجباته نحوها؟



86. هل تقوم المؤسسة بتعريف المتعامل بأن من حقه إنجاز المعاملة خلال مدة زمنية معينة؟



87. هل تقوم المؤسسة بتعريف المتعامل قبل إنجاز المعاملة بالرسوم والمبالغ المالية التي يتعين عليه سدادها؟



88. هل تقوم المؤسسة بإعلام المتعامل بأن من حقه عدم التنازل عن دوره في إنجاز المعاملة إلا بمحض اختياره؟



89. هل تقوم المؤسسة بتعريف المتعامل بالوثائق والمستندات المطلوبة؟



90. هل تقوم المؤسسة بتعريف المتعامل بـالإجراءات التـي يتعـين عليـه اتباعها قبل إنجاز المعاملة؟



91. هل تقوم المؤسسة بتعريف المتعامل بحقه في التظلم من عدم إنجاز المعاملة أو التأخير في إنجازها؟



92. هل تقوم المؤسسة بإطلاع المتعامل على أسباب عدم إنجاز معاملتـه أو التأخير في إنجازها؟



93. هل تقوم المؤسسة بتعريف المتعامل بإجراءات التظلم؟



94. هل تقوم المؤسسة بإعلام المتظلم بالمـدة الزمنيـة اللازمـة للفصـل في التظلم؟



95. هل تقوم المؤسسة بإعلام المتظلم بمدى إمكانية إعادة تقدمه بطلب إنجاز المعاملة؟



96. هل تقوم المؤسسة باتخاذ موقف حـازم تجـاه الموظـف المتخـاذل في إنجاز المعاملة؟



97. هل تقوم المؤسسة بإخطار المتظلم بما اتخذته مـن إجـراءات حازمـة تجاه الموظف المتخاذل؟



98. هل تتبنى المؤسسة نظاماً يحقق الاتصال الفوري بين المسـؤول الأول والمتعامل؟



99. هل يمكن للمسؤول الأول الاطلاع بنفسه على الرسالة الموجهة إليه من أحد المتعاملين فوراً ودون وسيط؟



100. هل يستحيل على المتعامل أو الموظف محو أو تعديل الرسالة التي تم إرسالها عبر النظام دون علم المسؤول الأول؟



درجات التقييم

م	الدرجة	تقييم الأداء	التقدير
1	450 - 500	يحقق قمة السعادة	متميز
2	400 - 449	يحقق السعادة	متقدم
3	350 - 399	يحقق قليلاً من السعادة	متوسط
4	300 - 349	لا يحقق السعادة	متواضع
5	أقل من 300	يحقق التعاسة	متدن

”القائد الإيجابي لا ينظر للأزمة على أنها نهاية العالم، بل بداية عـالم جديد من الإبداع والإنجاز والآفاق الجديدة “

من كتاب تأملات في السعادة والإيجابية

لسيدي صاحب السمو/ **الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم**

المراجع

- تأملات في السعادة والإيجابية، محمد بن راشد آل مكتوم، 2017

- ومضات من فكر، محمد بن راشد آل مكتوم، 2013

- ومضات من حكمة، محمد بن راشد آل مكتوم، 2015

- تاريخ الفلسفة اليونانية، يوسف كرم PDF

- المعجم الفلسفي، مجمع اللغة العربية، القاهرة، 1983

- سير أعلام النبلاء، جزء (15)، جزء (21)

- تحصيل السعادة، أبو نصر محمد الفارابي PDF

- موسوعة أعلام الفلاسفة، محمد أحمد منصور، عمان، الأردن، 2001

- Epicurus on Freedom, Tim O’Keefe, Cambridge University Press, 2005

د. منصور العور

رئيس جامعة حمدان بن محمد الذكية

رئيس مجلس أمناء معهد اليونسكو لتقنيات المعلومات في التعليم

دكتوراه في "الرياضيات التطبيقية" من جامعة ويلز بالمملكة المتحدة

يتمتع الدكتور منصور العور بالعضوية المهنية في العديد من الأكاديميات والجامعات والجمعيات المرموقة ومن أهمها أنه أستاذ فخري زائر بجامعة برادفورد بالمملكة المتحدة، وعضو بالأكاديمية العالمية للجودة، وأستاذ غير متفرغ بجامعة سالفورد بالمملكة المتحدة، وقد منحته الجمعية الأوروبية لإدارة الجودة الشاملة شهادة المقيم الرئيسي في برنامج التميز الأوروبي EFQM.

وقد حصل الدكتور العور على العديد من شهادات وأوسمة التميز مثل وسام الاستحقاق الذهبي عن الإدارة الحكيمة على مستوى الوطن العربي من أكاديمية تتويج لجوائز التميز لعام 2013، وجائزة الشرق الأوسط للشخصيات التنفيذية عن فئة "نشر ثقافة الاقتصاد المعرفي وتكنولوجيا المعلومات" لعام 2011، وشهادة التميز في الأداء الحكومي لفوزه بفئة "الموظف الحكومي المتميز" لعام 2005، ووسام شرطة دبي، وهو أعلى وسام بها نوفمبر 2005، وشهادة إبداع من القيادة العامة لشرطة دبي في مايو 2002.

كما قدم الدكتور العور عددًا وافرًا من المبادرات الإبداعية يأتي في مقدمتها تأسيس إدارة الجودة الشاملة بشرطة دبي حيث عين أول مدير لها، وشغل هذا المنصب في الفترة من 1998 حتى 2006، وتأسيس جامعة حمدان بن محمد

الذكية التي كانت تعرف بالكليـة الإلكترونيـة للجـودة الشـاملة عنـد تأسيسـها في 2002، ثم جامعة حمدان بن محمد الإلكترونية 2009، فضلًا عـن تأسـيس جـائزة التميز القيادي في العـالم العـربي باسـم عـالم الجـودة (فيجنبـوم) في أبريـل 2005، وتأسيس كرسي جوران في الجامعة عام 2004، وتأسيس جـائزة الجـودة في الإعـلام العربي عام 2004، بالإضافة إلى تأسيس جائزة الإمارات لسيدات الأعمال بمجموعة دبي للجودة، وتأسيس مركز استطلاع الرأي العام بالقيادة العامة لشرطـة دبي عـام 2001.

قائمة المحتويات



m.alawar@hbmsu.ac.ae



@DrMansoorAlAwar



alawarmansoor



Mansoor Al Awar

للتعليق على الكتاب

http://chancellor.hbmsu.ac.ae/en/feedback



صدر في سلسلة ماذا تعرف عن..؟

البركست Brexit	د. محمد صادق إسماعيل
الإغراق	عامر عبد الـلـه سنجاب
التحرش الجنسي	رقية بنت محمد الفلة
السعادة المؤسسية.. غاية أم وسيلة؟	د. منصور العور
الطاقة الإيجابية	د. منصور العور
الجودة ومستقبل التعليم العالي	د. منصور العور